



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO – DSE

Tatiana Bispo Soares da Silva Santos

**A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA INSTITUIÇÃO
PÚBLICA: UM ESTUDO DESCRITIVO**

São Cristóvão, SE

2018

TATIANA BISPO SOARES DA SILVA SANTOS

**A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA INSTITUIÇÃO
PÚBLICA: UM ESTUDO DESCRITIVO**

O Trabalho de Conclusão de Curso II apresentado como requisito parcial para a obtenção da graduação do Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, Campus de São Cristóvão, Sergipe.

Orientadora: Profª Drª. Sílvia Paverchi

São Cristóvão, SE

2018

FICHA CATALOGRÁFICA

Tatiana Bispo Soares da Silva Santos

**A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO
PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA INSTITUIÇÃO
PÚBLICA: UM ESTUDO DESCRITIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Curso de Secretariado
Executivo, da Universidade Federal de Sergipe
(UFS), como requisito parcial para a obtenção
do Título de **Bacharel em Secretariado
Executivo**.

Aprovado em ____ de _____ 2018:

Banca Examinadora

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Sílvia Pavarechi (UFS)
Universidade Federal de Sergipe

Examinador:
Universidade Federal de Sergipe

Examinador:
Universidade Federal de Sergipe

São Cristóvão, SE
2018

DEDICATÓRIA

A DEUS a Virgem MARIA, a minha família, a minha mãe Mirabel e ao meu pai José Américo, a minha irmã Edênia, ao meu lindo amor, meu esposo Alex Soares, e a todos os meus familiares. Aos meus colegas e amigos, aos meus docentes da UFS.

AGRADECIMENTOS

Para a realização deste trabalho a benção e o amor infinito de DEUS foram imensuráveis e capaz de transformar meu sonho em realidade. Agradeço a todos que fizeram parte dessa trajetória e também contribuíram para a conclusão deste estudo. Agradeço:

- A minha família, meu pai José Américo, minha mãe Mirabel, minha irmã Edênia, minha madrinha Alessandra, meu tio Paulo, a todos os meus familiares;

- Ao meu lindo esposo Alex Soares, que sem a presença dele em minha vida seria tudo mais difícil, te amo e saiba que é a partir dessa finalização é que se inicia uma nova fase em nossas vidas.

- As minhas amigas da UFS do curso de Secretariado Executivo, Amanda Pereira (Pequena Grande Astro), Amanda Gomes (Laços de Família), Ana Gleyce (Atacadinha), Tallita Silveira(Pinguim de Geladeira), Edenilde(Primeira Dama), Ana Cláudia, Magda e Marta Desculpa, mas, isso não podia passar em branco, enfim. Vocês foram e são muito importantes para a minha formação, agradeço pelos dias e noites ao lado de vocês.

- Aos meus lindos e disciplinados orientadores Prof^ª. Dr^ª. Sílvia Paverchi e Prof^º Msc. Abimael Magno do Ouro Filho pela as minhas crises de ansiedade, nervosismo, choro, palhaçadas, brincadeiras fora de hora, só pra descontrair, e mais, pelos conselhos, orientações, crenças, ensinamentos e por depositar credibilidade.

- A todos do Escritório Barreto Porto Sobral Advogados, pela paciência, cuidado e atenção. E por acreditarem que eu pudesse contribuir para as atividades administrativas.

- Ao Gabinete do Vice – Reitor, Prof^º André e Elisiane Carra Tunes (Chefa), Emídia (bolsista), a Reitoria - Excelentíssimo Reitor Prof^º Angelo Roberto Antonioli, agradeço pela confiança em deixar exercer meu trabalho como bolsista pelo PRODAP. Ao NTI Núcleo de Tecnologia de Informação, Estela e a todos os funcionários do Campus e dos Campis da UFS que contribuíram para que o Plano de Trabalho: Comunicação Eletrônica na UFS fosse executado, como por exemplo: Memorando Eletrônico.

- A Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO, em especial, a todos da Presidência. Enfim a todos os funcionários da empresa que me trataram de forma especial e me ensinaram muitas coisas.

- Aos amigos do Pré-SEED da turma de 2011 do Bairro Santa Maria. Rafaela(Chocolate), Marcos(Tonhao), Anderson(Salsicha), André(Amarelo), Jacilene(Morango). E aos Professores e em especial Renato, Serginho e Davi etc.

Enfim, agradeço a todos os colegas, amigos, família, conhecidos que torceram por mim nessa longa jornada de estudo e esforço.

Agradeço todas as dificuldades que enfrentei. Não fosse por elas, eu não teria saído do lugar. As facilidades nos impedem de caminhar. Mesmo as críticas nos auxiliam muito.

Chico Xavier

RESUMO

A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DESCRITIVO

AUTORA: Tatiana Bispo Soares da Silva Santos

ORIENTADORA: Sílvia Paverchi

Este trabalho teve por objetivo analisar a influência da tecnologia da informação no processo de comunicação interna numa organização pública de ensino superior em Sergipe. Para isso foi realizado um estudo que possibilitou descrever os tipos e os canais de comunicação utilizados pela organização, diagnosticar as ações positivas e negativas encontradas na comunicação interna, identificar papel da tecnologia da informação na comunicação interna e descrever através da legislação vigente a formatação adequada das comunicações oficiais. Para tal se utilizou metodologia descritiva e método survey, com aplicação de questionários fechados, aos indivíduos que trabalham nas secretarias departamentais de determinada estrutura acadêmica da instituição. Se pôde constatar que as tecnologias de informação são ferramentas bastante eficazes e eficientes no processo de comunicação interna porque eliminam a burocracia excessiva e proporcionam agilidade às atividades administrativas. Este estudo buscou mostrar uma visão clara e precisa sobre a elaboração, divulgação e fluxo percorrido das comunicações internas, em especial o memorando, na organização estudada. O presente trabalho pretende servir de base para o aprofundamento de pesquisas futuras que lidem com teorias comunicacionais e tecnológicas aplicadas às mudanças organizacionais na esfera/âmbito público, envolvendo principalmente aqueles que lidam frequentemente com as comunicações internas.

Palavras-Chave: Comunicação. Comunicação Interna. Organizações Públicas. Tecnologia da Informação. Memorando.

ABSTRACT

THE INFORMATION TECHNOLOGY INFLUENCE IN THE INTERNAL COMMUNICATION PROCESS AT A PUBLIC INSTITUTION: A DESCRIPTIVE STUDY

AUTHOR: TATIANA BISPO SOARES DA SILVA SANTOS

ADVISOR: SILVIA REGINA PAVERCHI

This work had the objective to analyse the information technology influence in the internal communication process in the public educational institution at Sergipe. Therefore the study make possible describe sort and communication ways used by the organization and diagnose the positive and negative actions founded in the internal communication practiced and identify the information technology impact in the internal communication and describe, through current legislation, the appropriate formatting of official communications. Therefore descriptive and survey methods were used which consisted in a closed questionnaire application to the individuals who work in departmental secretaries of the institution studied. It could be checked that information Technologies are very effective and efficient tools in the internal communication process because they eliminate excessive bureaucracy and provide agility to administrative activities. This study aimed to present a clear and precise view about preparation and dissemination and flow of internal communications with special focus to memo document in the studied organization. This present research aims to serve of basis to the developing of future researches which deal with communicational theories applied to the organizational changes in the public sphere and that involves specially people who frequently deal with internal communications.

Keywords: Communication. Internal Communication. Public Organizations. Information Technology. Memo.

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1 - Elementos da Comunicação	23
Figura 2 - Processo de Comunicação	24
Figura 3 - Comunicação Organizacional	25
Figura 4 - Sistema de Comunicação Multidirecional Ascendente e Descendente	28
Figura 5 - Sistema de Comunicação Multidirecional Horizontal	29
Figura 6 - Planejamento Estratégico de TI	33
Figura 7 - Sistemas a Níveis Organizacionais	35
Figura 8 - Modelo Padrão de Ofício da Presidência da República.....	40
Figura 9 - Modelo de Memorando da Presidência da República	41
Figura 10 - Autoridades Cíveis	42
Figura 11 - Autoridades Eclesiásticas	43
Figura 12 - Autoridades Judiciárias.....	44
Figura 13 - Autoridades Universitárias	45
Figura 14 - Página de Acesso ao Memorando Eletrônico da UFS	47
Figura 15 - Módulo Protocolo para acesso ao Memorando Eletrônico da UFS.....	47
Figura 16 - Página de Endereço do Destinatário	48
Figura 17 - Pesquisa da Unidade através do nome de um responsável	48
Figura 18 - Corpo do texto do memorando eletrônico	49
Figura 19 - Autenticação do servidor da unidade remetente	49

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos entrevistados	53
Gráfico 2 - Faixa etária dos respondentes da pesquisa.....	54
Gráfico 3 - Grau de escolaridade dos respondentes	54
Gráfico 4 - Via de contratação dos respondentes	55
Gráfico 5 - A relação dos respondentes com seus colegas de trabalho	56
Gráfico 6 - Jornais	57
Gráfico 7 - Quadro de aviso	57
Gráfico 8 - Murais	58
Gráfico 9 - Intranet/SIGRH/SIPAC.....	58
Gráfico 10 - Internet/E-mail	59
Gráfico 11 - Memorando (Papel)	60
Gráfico 12 - Memorando Eletrônico	60
Gráfico 13 - Frequência de realizações de reuniões no ambiente de trabalho	61
Gráfico 14 - Frequência da participação dos respondentes nas reuniões no ambiente de trabalho	62
Gráfico 15 - Credibilidade.....	63
Gráfico 16 - Credibilidade.....	63
Gráfico 17 - Informação Rápida e Precisa.....	64
Gráfico 18 - Ascensão Profissional	65
Gráfico 19 - Troca de Conhecimento dos respondentes.....	65
Gráfico 20 - Facilitação do Processo de Trabalho.....	66
Gráfico 21 - Credibilidade da CI em papel ou Memorando eletrônico	67
Gráfico 22 - Capacitação dos colaboradores	67
Gráfico 23 - Vantagens do Memorando Eletrônico após sua implementação	68
Gráfico 24 - Lentidão	69
Gráfico 25 - Extravio.....	70
Gráfico 26 - Manuseio em computadores	70
Gráfico 27 - Falta de autonomia.....	71
Gráfico 28 - Frequência de enviar memorando Eletrônico	71
Gráfico 29 - Frequência de receber memorando Eletrônico.....	72
Gráfico 30 - Padronização de acordo com o Manual da Presidência da República	73
Gráfico 31 - Modelos anteriores ou redação própria.....	73

Gráfico 32 - Autonomia da correção do memorando Eletrônico	74
Gráfico 33 - Conhecimento dos pronomes de tratamento usados nas correspondências oficiais .	75
Gráfico 34 - Aperfeiçoar a escrita administrativa	75
Gráfico 35 - Qualidade dos equipamentos	76
Gráfico 36 - Individualização dos computadores	76
Gráfico 37 - Utilização dos SIGRH, SIPAC, SIGADMIN fora da Instituição	77
Gráfico 38 - Sistema mais utilizado pelos respondentes	78

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tecnologia da informação e comunicação	31
Tabela 2 - Tabela comparativa da frequência de quem ENVIA/RECEBE	72
Tabela 3 - Frequência de uso das tecnologias	77

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A3P	Agenda Ambiental na Administração Pública
AP	Administração Pública
AUDINT	Auditoria Interna
CCSA	Centro de Ciências Sociais Aplicadas
CI	Comunicação Interna
GVR	Gabinete do Vice-Reitor
MMA	Ministério do Meio Ambiente
NTI	Núcleo de Tecnologias da Informação
SAD	Sistema de Apoio a Decisão
SAE	Sistema de Apoio ao Executivo
SIG	Sistema de Informações Gerenciais
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica
SIGADMIN	Sistemas de Administração dos Sistemas (Técnica e Gestão)
SIGRH	Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SPT	Sistema de Processamento de Transações
STC	Sistema de Trabalhadores do Conhecimento
TGS	Teoria Geral de Sistemas
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	17
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	18
1.2 OBJETIVOS	19
1.2.1 Objetivo geral.....	19
1.2.2 Objetivos específicos.....	20
1.3 JUSTIFICATIVA	20
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	22
2.1 O TERMO COMUNICAÇÃO.....	22
2.2 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	24
2.2.1 Comunicação Interna	27
2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC	30
2.4 TIPOS DE SISTEMAS ORGANIZACIONAIS	34
2.4.1 Sistemas da instituição estudada	36
2.5 A RELAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO PÚBLICA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	38
2.6 COMUNICAÇÕES NO SETOR PÚBLICO	38
2.6.1 As comunicações oficiais	39
<i>2.6.1.1 Memorando comunicação oficial</i>	<i>41</i>
2.6.2 Pronomes de tratamento	42
2.6.3 Memorando eletrônico da instituição estudada	45
3. PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS	50
3.1 QUESTÕES DE PESQUISA	50
3.2 CARACTERIZAÇÕES DO ESTUDO	50
3.3 MÉTODOS DE PESQUISA	50
3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	51
3.5 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	51
3.6 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS.....	52
3.7 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	53
4. COLETA DE DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS	53
4.1 PERFIL DO RESPONDENTE	53

4.2 USO DA COMUNICAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO	55
4.3 AÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS DAS COMUNICAÇÕES INTERNAS	62
4.4 MEMORANDO ELETRÔNICO	66
4.5 ESCRITA OFICIAL	74
4.6 TECNOLOGIA.....	76
5. CONCLUSÕES.....	79
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
APÊNDICE	87

1. INTRODUÇÃO

A comunicação é considerada uma das ferramentas mais importantes para manter a harmonia entre as pessoas na sociedade. Para nos comunicar bem, é necessário que ouçamos com atenção a mensagem passada pelo nosso interlocutor, para que interpretemos e possamos retransmiti-la com transparência e entendimento, ao que está sendo tratado. De acordo com Bahia (1995) esclarece que na era da informação a comunicação é uma ferramenta de grande importância para as organizações que buscam através da gestão integrada uma relação com seus colaboradores que faz com que permaneça com um diferencial no mercado de trabalho.

Neiva e D'Elia (2009 p.92), “comunicar é fornecer ou trocar informações, ideias e sentimentos por meio das linguagens: verbal e não verbal”. Então, ouvir, articular e transmitir bem a mensagem nos dá a segurança que nossa comunicação está sendo executada com transparência e cuidados. Portanto, o compartilhamento de informações é crucial e ajuda a organização a tornar as rotinas administrativas de fácil compreensão e acessível aos seus colaboradores.

Ainda de acordo com as autoras os profissionais vencedores têm uma característica especial, diferenciada, ou seja, dedica sua atuação na forma como interpreta, escreve e fala, assumindo a responsabilidade pela qualidade da comunicação. Portanto, os profissionais que trabalham com a comunicação a utilizam como uma ferramenta eficaz na aplicabilidade técnica dentro da organização atribuindo políticas públicas sem ferir o sigilo das informações.

Faz parte do contexto organizacional a dependência significativa de uma comunicação que mobiliza as atividades institucionais, isto é, a necessidade de utilizar como canal de interação entre setores da empresa uma comunicação interna (CI) acessível e utilizada por todos os funcionários. Argenti (2011) diz que é necessário que profissionais competentes criem uma comunicação interna priorizando a relação pessoal e interpessoal, clareza na mensagem e valores que contribuam nas estratégias organizacionais e no sucesso da empresa.

Sabendo que a comunicação é e deve ser uma prática coletiva nas organizações acredita-se que o uso da tecnologia facilite, dinamize e diminua o tempo gasto para a troca de informações dando maior flexibilidade, padronizando o modelo de escrita e envolvendo todos os colaboradores no processo (LAUDON e LAUDON, 2006; NEIVA e D' ELIA, 2009). Isso só será possível a partir da absorção de informações para torná-las em conhecimento. Sanchez (2006) “O desenvolvimento da sociedade, historicamente, esteve marcado por

avanços tecnológicos que sempre incorporaram como elementos cruciais, a informação e o conhecimento”. Portanto, esses elementos viabilizam a criação de projetos voltados e adaptados a TIC’s Tecnologias da Informação e Comunicação às empresas como forma de estudar as situações encontradas tanto em seus aspectos positivos quanto negativos, diagnosticar e solucionar problemáticas encontradas, softwares, profissionais habilitados e capacitados em desempenhar uma comunicação interna atualizada.

Martins et al.(2015) afirma que o simples uso das TIC’s não garante ao profissional eficiência em suas atividades, devendo este ter o conhecimento de quais os instrumentos que podem auxiliá-lo em seu cotidiano. Isso quer dizer que não basta apenas ter equipamentos (computador, IPad, Notebook e etc.) e softwares (processador de texto, folha de cálculo, Browsers e etc) suficientes e eficientes, mas, o profissional necessita e é de extrema importância que tenha conhecimento sobre o que está sendo trabalhado. E isso deve ser contextualizado no setor público, pois, o mesmo busca melhor condição para atender a sociedade.

Diante disso, abrimos uma reflexão para pensarmos na aplicabilidade dessas TIC’s nas organizações públicas. Pois, é na esfera pública que normalmente encontramos dificuldade de adquirir informações e para Oliveira et al. (2012) afirma é a falta de vontade política e a falta de conhecimento técnico dos funcionários em organizar as informações que é um dos grandes desafios a ser superado.

Ainda segundo o autor a comunicação na esfera pública ganha maior visibilidade quando falamos em informações que devem ser passadas e transparentes aos cidadãos, ou seja, ao público externo. Isso não quer dizer que para a administração pública só o público externo é que interessa, mas, o público interno precisa está bem informado para transmitir a imagem positiva, envolvimento nos interesses da organização e profissionais capacitados em resolver situações problemáticas.

E para que possamos entender melhor como funciona essa comunicação nas organizações pública será apresentado uma análise sobre a influência da tecnologia da informação no processo de comunicação interna em uma organização pública federal.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Argenti (2011, p, 223 citado por Pinto e Dutra 2012) diz que:

“à medida que as empresas continuam a se concentrar e estruturar seus esforços de comunicação, um desafio adicional será garantir que os funcionários acreditem na sinceridade das comunicações que estão recebendo”.

Tendo como base essa descrição é verificado que muito se fala sobre a comunicação como peça fundamental para o desenvolvimento das atividades organizacionais, sendo perceptível que seja entendido o processo de comunicação para buscar a melhor forma de transmitir a informação como também simplificá-la de acordo com as normas, leis e regulamentos que viabilizam a troca de informações sem ferir os princípios e valores das organizações perante a sociedade.

Dessa forma Marchiori (2015) afirma que para o desenvolvimento das atividades de uma organização o bom relacionamento entre os indivíduos e as atividades que exercem, seja ela na iniciativa pública ou privada devem ser elaborados pensamentos estratégicos de uma boa comunicação. Portanto, é possível compreender que existe uma preocupação em relação à comunicação para atender aos interesses das empresas conforme suas estratégias de mercado e objetivos a serem alcançados. Mas, Oliveira et al. (2012) explica que as finalidades tanto do setor público como do setor privado são distintas, pois, o primeiro é uma gestão mais restritiva e de maior complexidade tendo como objeto principal a realização de sua função social, e o segundo atua com interesse a visão do lucro.

Por isso que inovam em suas formas de prestarem serviços de qualidade, buscando mudanças externas e internas na organização. E, para ampliação ao atendimento à população, é necessário, desenvolver mecanismos que melhorem a rapidez da comunicação através das tecnologias usadas para processar as informações.

Para Favoreto et al. (2014) afirmam que as TIs tornaram as comunicações internas mais evoluídas e que também a comunicação ganhou destaque como uma forma estratégica nas organizações modernas por promover possibilidades de melhorias. Partindo destes argumentos, o estudo pretende responder: Qual a influência da TI no processo de comunicação interna em uma organização pública federal?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

- Analisar a influência da Tecnologia da Informação (TI) no processo de

comunicação interna numa organização pública federal em Sergipe.

1.2.2 Objetivos específicos

- Classificar os tipos e os canais de comunicação utilizados pela organização;
- Diagnosticar as ações positivas e negativas encontradas na comunicação interna;
- Descrever através da legislação vigente a formatação adequada das comunicações oficiais;
- Identificar o papel da Tecnologia da Informação na comunicação interna.

1.3 JUSTIFICATIVA

Esse estudo se justifica em mostrar à sociedade a forma como as organizações públicas tratam a comunicação interna através das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para trazer as formas como essa comunicação se comporta no ambiente organizacional conscientizando-a de possíveis falhas no processo e apontando os pontos positivos e negativos que muitas vezes é deixado de lado pelas organizações, em especial as de caráter público. E a total entrega da pesquisadora se deu em virtude de trabalhar na realização da comunicação eletrônica na Universidade Federal de Sergipe – UFS, na instituição analisada, por um período de tempo.

Portanto, este contexto proporciona uma visão clara e precisa para mostrar a relevância do quanto o tema abordado, baseado em conceitos comunicacionais e tecnológicos, exige da organização a cada mudança feita, seja ela na gestão ou na estrutura para atender com eficácia e eficiência, buscando sempre as novas tendências para que se mantenham em exercício.

Dessa forma, esse trabalho proporcionará de forma instrutiva a identificação quanto ao uso da tecnologia, o seu papel no ambiente organizacional e também como as organizações públicas conduz essa nova prática de comunicação interna. Despertando assim interesse em futuros pesquisadores na busca de aprimorar assuntos que potencialize e aprofunde os

argumentos aqui expostos.

Pois, muito se fala é em comunicação organizacional (PAIVA E ALVES, 2012). Em tempo de crise econômica as organizações passam por grandes dificuldades, buscam sair do zero apostando nos mecanismos e ferramentas, muitas vezes já existentes, que modifiquem a forma como desenvolver suas atividades com planejamento, metas, objetivos, baixo custo, agilidade, criatividade e integração dos colaboradores sem fugir da perspectiva da organização e do mercado. Favoreto et al. (2014) explica que presenciamos uma era em que a informação, para muitas organizações, é um fator de sobrevivência levando em conta que Souza et. al (2009), diz que a comunicação está presente em todas as atividades humana e a comunicação bem eficiente potencializa o desenvolvimento humano e da empresa que só tem a ganhar.

Apesar de vários estudos abordarem sobre comunicação, ainda não é um tema que se define por uma única técnica até porque existem ideias divergentes e principalmente quando esse tema é visualizado na esfera pública, a história muda de figura, por haver sempre resistência em abraçar novos assuntos, novas técnicas e novos produtos que modifiquem a forma como podem desenvolver as atividades no ambiente laboral que segundo Robbins (2009) há resistência em aceitar algo novo pelo simples fato de que criamos nosso mundo imaginário e tudo que atinja os nossos hábitos e rotinas, sofrem imposição baseada na percepção que moldamos o mundo.

Neves (2002) acrescenta que os serviços públicos é um grande desafio para as organizações públicas na busca para desenvolver novas práticas administrativas e adequadas as exigências atuais. Isso explica e se aplica a muitos serviços públicos que passam por demora, em virtude da burocracia que a administração pública cria e prejudica o andamento das informações ocasionando transtornos. E isso atrapalha o trabalho dos colaboradores que dificilmente passam por treinamentos que os façam sentirem-se importantes, socializáveis e aptos a desenvolver as atividades com segurança e informados integralmente. O treinamento é responsável por educar de forma especializada os colaboradores e dar oportunidade de desenvolver habilidades motoras e técnicas através do conhecimento adquirido, favorecendo os empregados de todos os níveis hierárquicos da empresa (ARAÚJO, 2006; CARVALHO, 2007). Isso porque todos eles são responsáveis pelo sucesso da empresa em que trabalha.

Então, de acordo com Paiva e Alves (2012) todos os colaboradores precisam entender como a empresa funciona, as suas estratégias para alcançar melhores serviços a serem

prestados e trabalhar motivados em busca de gerir as informações com bastante agilidade, responsabilidade e transparência. Para que as organizações invistam em novas formas de trabalho que viabilizem a utilização das tecnologias que assegurem, acelerem e tratem as rotinas de trabalho da organização, assim como Laudon e Laudon (2006) dizem que as tecnologias representam recursos que corroboram com o funcionamento dos sistemas entrelaçados com a comunicação.

Oliveira et al. (2012) diz que as tecnologias de informação e comunicação (TICs) são um importante instrumento que os governos usam para aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços que atendem a sociedade a partir da sua gestão interna. Moreira e Ribeiro (2014) acrescenta que a TIC contribui para a reestruturação, reorganização e facilitação dos processos decisórios maximizando o conhecimento personalizado e minimizando a burocracia dos processos administrativos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Como primeira base conceitual desta pesquisa foi utilizada a definição de comunicação e sua origem. A seguir se abordou o que é comunicação organizacional e comunicação interna, seus processos, bem como as definições e usos das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), para inseri-las no contexto das organizações públicas.

2.1 O TERMO COMUNICAÇÃO

A origem da palavra comunicação vem do latim *communicare* que de acordo com o Dicionário Porto Editora (2009) comunicação é a troca de informações transmitidas através de mensagem. Martino et. al (2014) relata que os conceitos de comunicação de acordo com os dicionários são:

- O fato de se relacionar com alguém e/ou com algo e entre coisas;
- É o processo de troca de pensamentos, ideias e informações através da fala, gestos, imagens etc.;
- E é também a ação de utilizar os meios tecnológicos.

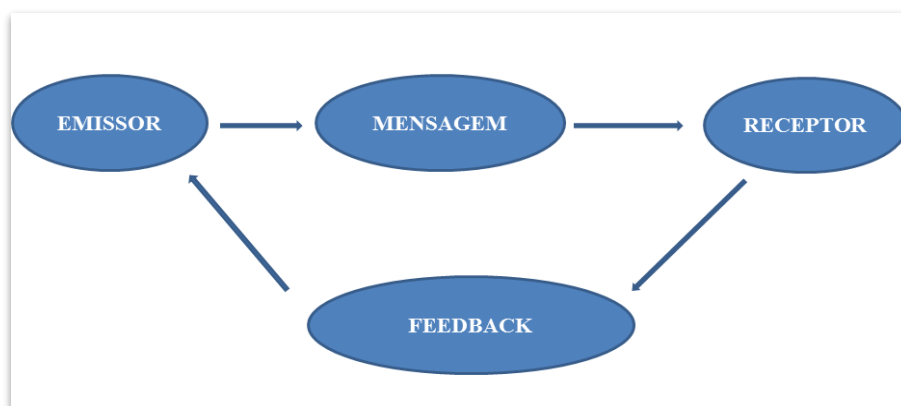
Para Dornelles (2004 citado por Angeloni 2010 p.46) a comunicação verbal acontece

por meio da palavra ou signos e é responsável por uma pequena parte da comunicação. E a comunicação não verbal acontece por meio de gestos e expressão facial, etc. e é responsável por 2/3 do que transmitimos. Dessa forma, pode-se dizer que todos esses conceitos caracterizam a comunicação e como ela está associada em nosso cotidiano a partir da sua origem e utilidade.

Portanto, ainda segundo a autora não é possível existir comunicação sem a informação, pois, a comunicação é o resultado do processo e a informação é a matéria prima. Sendo assim, a informação é a peça fundamental no processo de troca de falas. Por isso, o conceito de informação Laudon e Laudon (2006) descrevem, como um conjunto de dados, ou seja, dados soltos que interpretados e organizados geram uma informação. E para que seja possível haver comunicação é necessário que haja alguns elementos nesse processo: o emissor, a mensagem, o código, o receptor e o feedback (retorno) (MENAN, 2011). Para Barros e Matos (2015) todos os gestores devem fazer *feeldbacks*, pois, eles são os responsáveis por criar o fluxo comunicacional que garantem o desempenho, eficiência e coerência das suas atividades e no trato com seus liderados.

Diante disso, a Figura 1 a seguir apresenta os elementos fundamentais na comunicação e também como acontece na sequência para que haja compreensão do processo.

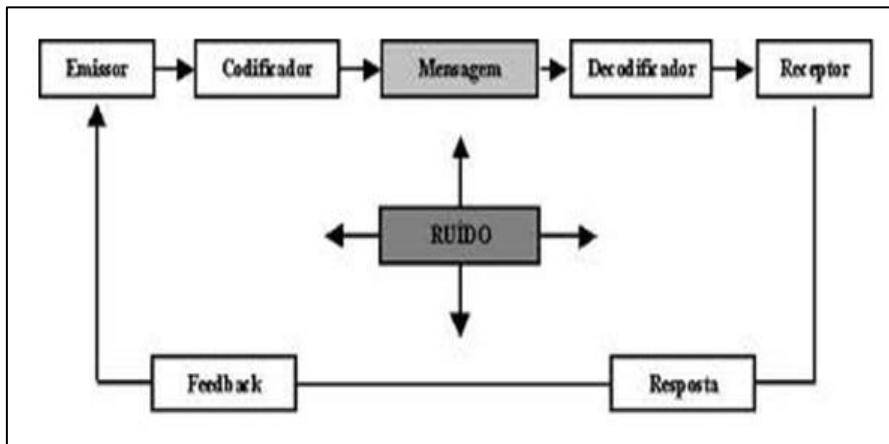
Figura 1 - Elementos da Comunicação



Fonte: Barros e Matos (2015).

Os elementos da Figura 1 mostra a forma simples e direta de como a comunicação deve ser feita pelas organizações. Já a Figura 2, logo abaixo, diferencia da primeira por mostrar de forma detalhada o processo comunicacional das organizações.

Figura 2 - Processo de Comunicação



Fonte: Processo de Comunicação (KOTLER, P.; KELLER, K. L., 2006).

Na Figura 2 o processo comunicacional acontece de forma minuciosa e o emissor tem o dever de codificar os dados, ou seja, ele precisa tornar os dados em código para que sejam entendidos por todos. Depois de codificados passa a ser uma mensagem (informação) que será decodificada, ou seja, interpretada e transmitida para o receptor o qual deverá responder, baseado no entendimento da mensagem e/ou formando uma opinião de forma avaliativa para seu emissor. Sendo que a informação é o resultado desse processo.

Já o dicionário Michalelis (2009) define que a informação é o ato ou efeito de informar, transmissão de notícias, transmissão de conhecimento, entre outros. Portanto, a comunicação é o ato de trocar informações envolvendo todos esses elementos, já mencionados, no processo.

2.2 A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Putnam, Philips e Chapman (2004) relatam que na visão norte-americana na década de 20 até a década de 50, a comunicação organizacional era focada nos trabalhos desenvolvidos, ou seja, como os trabalhos eram realizados pela influencia da comunicação. Logo após esse período, na década de 70, as escolas focaram nas relações dos indivíduos no ambiente laboral. Já na década de 80 os estudiosos da época aprofundaram nas práticas desenvolvidas em benefício do alto escalão da empresa para acelerar o funcionamento das atividades através dos meios de comunicação empresarial.

Lima e Abbud (2015) apontam que a comunicação era pensada como uma ferramenta fundamental para alcançar os objetivos organizacionais, mas, agora passa a ser pensada de maneira planejada e estratégica. Isso reforça o argumento de Cardozo (2006, citado por Silva

et al., 2012) que a comunicação deve ser entendida como processo estratégico e a mesma visa provocar comportamentos inovadores, dinâmicos e criativos diante da visão estratégica.

E por isso é possível observar que em qualquer caso ou situação utilizamos da comunicação para nos relacionar com as pessoas, e, termos consciência que as informações são elementos fundamentais na estratégia de uma boa comunicação para facilitar a compreensão de assuntos ou atividades que serão desencadeadas rotineiramente em nosso ambiente laboral, ou seja, no ambiente organizacional. De acordo com o objetivo deste trabalho que é analisar a influencia da TI no processo de comunicação interna em uma organização pública, então, não podemos deixar de abordar os tipos de comunicação organizacional que conforme ilustra os autores (KUNCH, 2003; TAVARES, 2010) dividem a comunicação organizacional em: Comunicação Administrativa, Comunicação Mercadológica e comunicação Institucional conforme ilustra na Figura abaixo:

Figura 3 - Comunicação Organizacional



Fonte: Adaptada, Kunsch (2003) e Tavares (2010).

Na Figura 3, os autores compreendem e explicam que a comunicação organizacional é composta por: comunicação institucional, a que cuida da relação com a mídia, da imagem corporativa do marketing social e cultural e as relações públicas; comunicação mercadológica, que cuida do marketing, propaganda, merchandising, venda pessoal e a promoção de vendas do produto; comunicação administrativa e comunicação interna estão diretamente ligadas, pois, são responsáveis pelo fluxo e todas essas informação das anteriores comunicações, ou

seja, essas duas cuidam dos veículos/canais que estão sendo transmitidas as informações e é nessa comunicação que mora o “coração” (lugar/elemento crucial) da organização. Isso porque, todas essas comunicações são integradas conforme expõe os autores. Pois, todas as comunicações organizacionais devem estar relacionadas entre si para alimentar as atividades operacionais, gerenciais e executivas da empresa e principalmente envolver internamente a troca de informações para buscar melhores formas de trabalho e eficiência nos processos administrativos.

Pois, a comunicação organizacional apresenta, Pimenta (2004, p.100 citado por Terciotti e Macarenco 2009, p. 33) destaca os cinco objetivos da comunicação organizacional:

“1) Criar e divulgar a imagem da empresa; 2) Adequar os colaboradores a um mercado cada vez mais complexo, instável e competitivo; 3) Atender as demandas dos consumidores; 4) Defender os interesses da empresa junto aos governos federal, estadual e municipal e seus representantes; 5) Encaminhar questões relacionadas a sindicatos, órgãos de classe e à preservação do meio ambiente.”

Dentre esses objetivos as consequências da boa comunicação organizacional é melhoria dos serviços e o aumento do lucro e da produtividade da empresa.

Diante disso, entende-se que só existe comunicação com o contato e interação de pessoas para que seja considerada uma troca de informação. Para Clemen (2005, p. 3) afirma que “estamos falando de pessoas e como elas interagem com as ferramentas de comunicação. É preciso avaliar se quem emite mensagens em nome da empresa está preparado para tal tarefa”. E isso porque quem emite as mensagens em nome da organização deve conhecer muito bem os princípios e valores que a mesma defende para transformar a mensagem em informações importantes e relevantes ao crescimento da empresa. Sendo assim, não só as pessoas contribuem para que haja comunicação como também é possível e necessário que utilizemos ferramentas que facilitem o processo de comunicação nas organizações para atingir os interesses da empresa e aprimorando as possibilidades existentes de acordo com a evolução tecnológica.

Chinem (2010 citado por Pinto e Dutra 2012, p. 5) ilustra que uma boa comunicação no trabalho pode ajudar a melhorar a relação com os colegas, a selecionar a melhor ideia que facilite a comunicação, a manter os colaboradores bem informados e facilita identificar as necessidades de mercado conforme o interesse da organização fortalecendo a imagem da empresa. Mas, não adianta simplesmente saber o que é comunicação, e/ou quais são as

ferramentas que facilita a troca de informação. Pois, para que haja contato direto ou indireto dos indivíduos é necessário que averigue a relação interpessoal no ambiente de trabalho, ou seja, analisar o modo, a forma, os costumes, como os colaboradores exercem suas atividades e se relacionam.

Pois é importante saber que no ambiente organizacional a comunicação é responsável por manter o bom relacionamento entre os indivíduos, apresentar coerência nos resultados da empresa baseado nas normas e leis estabelecidas, transparência e motivação para manutenção do exercício da organização. Assim como Silva et al.(2012) diz que a comunicação no ambiente laboral deve motivar seus empregados para que os mesmo se sintam satisfeitos para entender seu papel na organização.

Ou seja, a organização deverá ter sinergia para envolver funcionários, voluntários, estagiários, fornecedores e clientes internos e externos nas atividades da empresa através das práticas comunicacionais que a mesma deverá dispor. Mañas (2010) afirma que a empresa deve ter sinergia, pois, a mesma só trabalha em coletividade e nela a união faz a força. Portanto, seja através de canais de comunicação, das práticas utilizadas e de indivíduos trabalhando altamente treinados e capacitados é que contamos com a integralização de todos os setores da organização na busca de padronizar o conhecimento e a informação da mesma.

2.2.1 Comunicação Interna

Torquato (2002 citado por Bícoli e Lotte 2006) dizem que a comunicação interna proporciona a uma troca de informações dentro de todos os níveis hierárquicos utilizando os meios de comunicação da organização. Já Angeloni (2010) enfatiza que por meio da comunicação interna a organização pode fortalecer o relacionamento com seus colaboradores. Mas, isso só será possível através do diálogo aberto, padronização das informações e também da forma como os gestores abordam suas atitudes diante das situações com seus colegas de trabalho. De acordo com a autora, informar e integrar todos os colaboradores da empresa ajuda a facilitar a comunicação empresarial, deixando-a clara e objetiva para o público interno, estar sempre aberto a ouvir opiniões e dialogar com humildade são todos esses os principais objetivos da comunicação interna.

Menan (2011, p. 3) “afirma que poucas empresas no Brasil dão ênfase e importância à comunicação interna”, que é um dos tipos de comunicação que pode sofrer várias modificações, mas, pode obter resultados significativos. Que Estender et al. (2015) defende que comunicação interna é crucial para o sucesso das organizações, visando à melhoria

continua dos processos e o entendimento dos colaboradores nos objetivos das organizações.

E assim com Scaramuzza (2009) relata que a comunicação interna acontece de três formas: descendente, ascendente e horizontal, ou seja, essas são as formas de como a comunicação interna deve envolver todos os níveis da organização. Ainda segundo a autora a comunicação ascendente é o processo de transmissão da informação da base da pirâmide, nível operacional (setor operacional), seguindo verticalmente a hierárquica da pirâmide passando pelo nível tático (setor gerencial), atingindo o topo da mesma no nível estratégico (setor executivo). E a comunicação descendente acontece de forma inversa, ou seja, a transmissão da informação é feita de forma decrescente, sendo que a informação é disseminada do topo da pirâmide hierárquica até a base da mesma. Será visto a seguir a Figura 4 que mostra o sistema multidirecional.

Figura 4 - Sistema de Comunicação Multidirecional Ascendente e Descendente



Fonte: Adaptado, Angeloni (2010 p. 41- 42).

De acordo com a Figura 4, todos esses níveis fazem parte da organização e a sua comunicação é feita tanto de baixo para cima como também de cima para baixo. Já a comunicação horizontal acontece de forma igualitária, ou seja, os setores e/ou diretorias que se encontram no mesmo nível hierárquico são envolvidos numa mesma situação e com disposição a posicionamento e diálogo chamando isso de sistema multidirecional (SCARAMUZZA, 2009; ANGELONI, 2010). Assim como Angeloni (2010) ilustra na Figura 5 logo abaixo.

Figura 5 - Sistema de Comunicação Multidirecional Horizontal



Fonte: Adaptado, Angeloni (2010 p. 41- 42).

A Figura 5 ilustra que as diretorias estão em um mesmo nível hierárquico da organização, por isso, se comunicam de forma igualitária, ou seja, de forma horizontal sem que haja distinção de cargos ou setores. Sendo assim, a comunicação interna deve atender a todos os níveis hierárquicos da organização, sem exceção, deixando todos informados dos interesses da empresa e compartilhando ideias de forma a contribuir para o crescimento e valorização da mesma.

Diante desse contexto, sabemos que a comunicação não se restringe tão somente no emprego da fala, ou seja, no emprego da comunicação verbal. Mas, também se amplia ao emprego da comunicação escrita que Passerini (2013) afirma que é o meio mais utilizado nas organizações. E ainda de acordo com a autora, as emissões de documentos internos (memorandos, avisos, atas, circulares, relatórios, etc.) e documentos externos (ofícios, cartas, e-mails, etc.) devem ser analisados por serem documentos oficiais de acordo com as normas do Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Segundo o manual da Presidência (2002, p. 12) as comunicações oficiais “devem sempre permitir uma única interpretação e ser estritamente impessoais uniformes, o que exige o uso de certo nível de linguagem.” E essa total exigência é cobrada no emprego da escrita oficial.

As organizações precisam da integração dos canais comunicacionais junto aos colaboradores para interagir no processo decisório que Martins et al. (2015) aponta a inserção de ferramentas tecnológicas como computadores modernos, notebooks, netbooks, tablets, telefone, aparelhos de telefonia móvel, como smartphones, internet e intranet são as TICs que vão além dos sistemas de informação utilizados nas organizações para reduzir e contribuir na evolução da empresa. Para Terciotti e Macarenco (2009) os canais de comunicação são fundamentais para os princípios das organizações. E para corroborar com essa informação Scaramuzza (2009) apresenta os canais de comunicacionais são: jornais, revistas, folhetos, memorandos, reuniões e canais de sugestões, quadro de avisos e murais.

Dietrich et al. (2015) afirma que a comunicação eletrônica ampliou e revolucionou as formas de comunicação através de correio eletrônico (e-mail) que segundo o Manual da Presidência da República (2002) “ transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos” tornando a mensagem visível a todos, sem desperdício de papel, e por um meio mais rápido e eficiente. E que o e-mail tenha valor documental é necessário que:

“Nos termos da legislação em vigor, para que a mensagem de correio eletrônico tenha valor documental, i. é, para que possa ser aceita como documento original, é necessário existir *certificação digital* que ateste a identidade do remetente, na forma estabelecida em lei.”

(MANUAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2002, p. 27)

Então, Paixao (2012) deixa claro que o e-mail tem como vantagem a flexibilidade e que nesse tipo de comunicação é preciso que evite o uso da linguagem incompatível com a comunicação oficial. Sendo que o e-mail é uma tecnologia que dissemina as informações para tornar os procedimentos administrativos de fácil execução e acompanhamento.

Desta forma, é importante saber que inserção de tecnologia facilitará a ação humana, ou seja, as pessoas são responsáveis por colocar em prática a funcionalidade de todo o planejamento, ferramentas, e execução de atividades.

2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC

Martins et al. (2015) A inserção das TIC nas organizações se deu a partir dos anos de 1950 iniciando nas atividades operacionais e prolongando suas ações até hoje como estratégia para as organizações. Para Restier (2013, p. 181) “A Tecnologia da Informação é um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações.” Pois, ainda segundo a autora as organizações devem fazer o uso adequado das TI's para que mais tarde não venha a sofrer impactos mais graves visando sempre à legislação local, segurança, comunicação e sistemas adequados.

Laudon (2004 citado por Molinaro e Ramos 2011), dizem que a Tecnologia da Informação é composta por hardware, software, Tecnologia de Armazenagem e Tecnologia de Comunicação, pois, todos esses recursos se relacionam de forma direta e indireta às atividades desenvolvidas na empresa. Já Sabbag (2007, citado por Castilho, 2014, p. 33) afirma que a tecnologia da informação e comunicação “suruiu a dez anos deixando de somente gerir

informação e agregando conhecimento” que é característica imprescindível do ser humano na atualidade. Desta forma, na visão destes autores (LAUDON E LAUDON, 2006; SANTOS, 2010; MARTINS et al., 2015) os tipos de TIC são:

Tabela 1 - Tecnologia da informação e comunicação

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Data Show
Computador
Wi-fi
Impressora
Celular
Skpe
Agenda Online
Whatsapp
E-mail
Intranet
Internet
Tv
Telefonia

Fonte: Elaborado pela autora.

Portanto, celular, data show, wi-fi, computadores, impressora, Scanner, Câmeras digitais entre outros, e todas estas tecnologia têm uma relação integralizada através de recursos computacionais, telecomunicações e de automação para facilitar, padronizar e qualificar as comunicações nas organizações.

Então, se existe a necessidade da empresa gerir a informação é também essencial que faça uso da comunicação como forma de decidir, ou seja, haja tomada de decisão para definir a melhor posição para os interesses da organização (OLIVEIRA et al., 2009). Mas, para que isso seja possível, a organização precisa entender que todos os seus colaboradores, sem exceção, são importantes na construção da imagem, objetivos e metas da empresa.

Foina (2010) declara que para a tecnologia da informação atingir seus objetivos é necessário que obtenha modernas ferramentas baseadas em computadores, banco de dados, sistemas de comunicação de voz, dados e imagens, processamento de dados e imagens, jornais internos e etc., ou seja, todos os recursos disponíveis para garantir a integridade sistêmica da empresa. Por isso é que as TI's mostram-se envolvidas significativamente no processo de comunicação da empresa havendo a busca por melhores formas de desenvolver a qualidade, eficiência e melhores resultados nos serviços e/ou produtos.

Para que a informação seja gerida pela tecnologia é necessário que as atividades

devam ser integralizadas e compartilhadas, diminuindo assim, a burocracia que só pode ser minimizada a partir do entendimento de toda a empresa, ou seja, os colaboradores necessitam saber a forma como a empresa trabalha, o seu papel na organização, os seus aliados, e seus objetivos e metas no ambiente de trabalho (RODRIGUES et al., 2015).

Depois, precisa compreender que a organização só funcionará quando ele entender a rotina administrativa para interpretá-la e aplicá-la, a partir do seu conhecimento adquirido, sendo ele no funcionamento de equipamentos, sistemas e na integralização dos mesmos para execução das atividades. Ainda segundo Foina (2010), a tecnologia da informação precisa atingir alguns pontos importantes para sua execução na empresa, são eles:

“Definir consensualmente o vocábulo usado na empresa; Estabelecer o conjunto de informações estratégicas; Disseminar responsabilidade pelas as informações; Identificar, otimizar e manter o fluxo de informações corporativas; Mecanizar os processos manuais; e Organizar o fluxo de informações para apoio às decisões.”
(FOINA 2010, p. 27)

Ou seja, a TI deve interagir padronizando as tarefas, agindo rapidamente no fluxo das informações de forma organizada, simplificando os processos para não torná-los burocráticos e mantendo sempre a segurança das informações. Pois, diante de um cenário em que as novas tecnologias sejam elas, novos equipamentos, novos sistemas informacionais, novas técnicas para desenvolver as atividades e a internet apresentam-se como campos distintos.

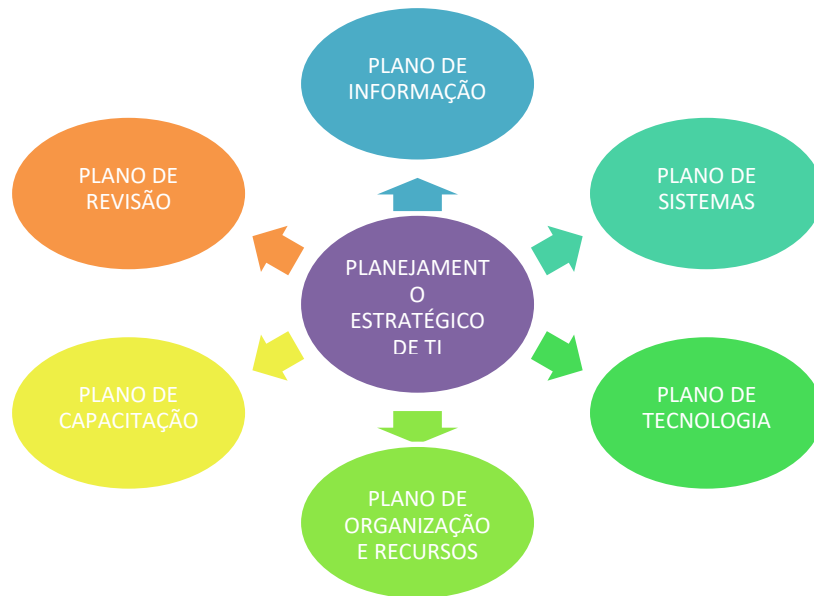
Mas, que devem interagir consensualmente na busca da eficácia e eficiência dos resultados da organização para agregar vantagens competitivas ao mercado de acordo com Oliveira et al.(2009) explicam um dos fatores indispensáveis às empresas que buscam se estabelecer e se consolidar no mercado, é a constante busca por renovação que antes de mais nada só agrega experiência e ótima atuação.

Então, na busca de melhorar a situação da organização e manter a dinâmica de interação dos envolvidos, motivados, é necessário investir em mudanças significativas como é o caso das tecnologias, buscando sempre modernidade e adaptação ao mercado que a cada dia exige das instituições um gerenciamento integralizado e capaz de atender a sociedade. Diante dessa busca por adaptações e uso de novas tecnologias é que as organizações deve desenvolver um planejamento estratégico de TI para mapear as informações e tratá-las através do uso adequado das tecnologias (FOINA, 2011; SILVA et al., 2012).

Foina (2011) mostra que deve ser estabelecido um plano de ação para implementação

de tecnologias, ou seja, deve existir um planejamento do que deve ser e como deve ser, portanto, dever ser implantado as novas formas de gerir informação através das novas tecnologias, como informa a figura abaixo, os planos que devem integrar o planejamento estratégico de TI.

Figura 6 - Planejamento Estratégico de TI



Fonte: Adaptado, Foina(2011, p.26)

Conforme a Figura 6, Foina (2011) o planejamento deve ser composto por Plano de Informação (vertente informação), que estabelece metas, objetivos e o detalhamento do fluxo das informações, ou seja, trata onde as informações estão armazenadas, as políticas de segurança das informações, periodicidade dos backups e devem saber quais são os tipos de informações são importantes e acessíveis para cada usuário. Plano de Sistemas (vertente Software) trata de saber quais os sistemas e/ou programas, baseado no plano de informação, é adequado para atender as normas e procedimentos da organização (OLIVEIRA et al., 2009).

Já o segundo Foina (2010) Plano de Tecnologia (vertente Hardware) é importante para definir qual o tipo de equipamento adequado para cada setor da empresa diante das atividades desenvolvidas e geradas pelo Plano de Sistemas. Ainda segundo o autor, o Plano de Organização e Recursos Humanos (vertente Estrutura Organizacional) define o local para a área de Tecnologia de Informação obter seu espaço na empresa e traçar o perfil dos profissionais que atuarão nessa função. No Plano de Capacitação (vertente pessoas) para o autor, define que as pessoas devem passar por treinamento para detectar o nível de

conhecimento técnico desejável, e depois, selecionar os profissionais para cada posto de trabalho diante das novas tecnologias a serem adotadas por eles na empresa (FOINA, 2010; RODRIGUES et al., 2015).

E por último, Plano de Revisão (vertente avaliação), ou seja, depois de estabelecido e colocado em curso é importante perceber que as etapas podem sofrer alterações e, então, a partir da revisão do planejamento estratégico, a avaliação deve ser feita anualmente e apresentando os pontos positivos e negativos após a sua implantação (LAUDON & LAUDON, 2006; FOINA, 2010). É dessa forma que qualquer organização deve planejar a sua gestão e operacionalização de atividades, maximizando assim, suas rotinas administrativas dentro da legalidade, segurança e modernidade que o mercado exige.

Conforme Oliveira et al. (2009) para que a Tecnologia de Informação e Comunicação possa ser melhor compreendida no processo organizacional é preciso que recorra a engenharia informacional e a teoria de sistemas que é indispensável. Já em sua obra Castilho (2014) informa que as TICs estão em todo lugar, ou seja, hoje, para que possamos trabalhar, estudar, interagir com qualquer área e entre amigos é necessário que utilizemos qualquer equipamento tecnológico na busca de obter informações através de: celular, livros on-line, sites corporativos e por meio também de Whatsapp, Skype etc.

Pois, de acordo com a Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011 Art. 3º inciso III, informa que deve usar dos meios de comunicação para viabilização das tecnologias da informação. Portanto é através das tecnologias que as informações alimentam os sistemas organizacionais responsáveis pelo funcionamento integralizado de todas as operacionalizações na empresa. Por isso que é indispensável falar em tecnologia de informação e comunicação e não falar em Sistemas.

Então, são os sistemas que alimentam o funcionamento da organização para interagir com diversos setores e/ou níveis hierárquicos com o intuito de aderir informações claras e objetivas. Mas, para que isso seja possível, os sistemas devem atender as necessidades e resolver as dificuldades a partir de estudos de como funcionam as atividades de cada setor.

2.4 TIPOS DE SISTEMAS ORGANIZACIONAIS

Rodrigues et al. (2015, p. 2) explica que:

“Os sistemas surgem com a necessidade de proporcionar agilidade, praticidade e o auxílio no planejamento para toda e qualquer decisão que possa acarretar um grande

impacto em uma empresa ou agência de negócios”.

Isso quer dizer que, os sistemas oferecem melhores condições de trabalho e são responsáveis pela tomada de decisões através dos resultados obtidos diante a sua execução. E para sabermos quais são esses sistemas a Figura 7 nos mostra a existência dos mesmos.

Figura 7 - Sistemas a Níveis Organizacionais



Fonte: Laudon e Laudon , 2006.

A Figura 7 ilustra a existência de vários tipos de sistemas que integram as atividades de uma organização. E cada sistema tem a sua função de acordo com cada nível hierárquico. A pirâmide apresenta quatro níveis hierárquicos na organização sendo eles: Operacional, Conhecimento, Tático e Estratégico. É a partir de cada nível que devemos saber qual o sistema que corresponde às necessidades dos mesmos. Conforme explica Laudon e Laudon (2006, p. 39-46): “Sistema do Nível Operacional atendem aos gerentes operacionais acompanhando todas as atividades destinadas aquele setor”, respondendo assim, as tarefas de rotina e o fluxo das transações feitas por esse nível. “Sistema do Nível do Conhecimento dão suporte ao fluxo de documentos e aos trabalhadores do conhecimento”. São esses trabalhadores: advogados, engenheiros etc. “Sistemas do Nível Gerencial atendem às atividades de monitoramento, controle, tomada de decisões e procedimentos administrativos dos gerentes médios”, ainda segundo os autores, os “Sistemas do Nível Estratégico ajudam a gerencia sênior a investir e enfrentar situações de logo prazo na organização.” E sua preocupação é comparar e compatibilizar as mudanças no ambiente externo com a capacidade

da empresa.

Diante dessa exposição, sobre o que cada sistema a nível hierárquico trabalha apresentamos os tipos de sistemas que corresponde cada nível desses. Ainda segundo (LAUDON e LAUDON, 2007; OLIVEIRA et al. 2009) corroboram afirmando que Sistema de Processamento de Transações (SPT) é um sistema computadorizado que atende diretamente ao nível operacional através de registros e processando as transações de rotina da organização. Esse sistema trabalha com classificação, listagem e atualização de relatórios para facilitar o trabalho dos operadores e supervisores. E, segundo os autores Lima e Soares (2014) os gerentes também precisam de SPT para monitorar o andamento das operações internas. Sistema de Trabalhadores do Conhecimento (STC) é o sistema que atende aos trabalhadores do conhecimento, ou seja, que auxiliam aos trabalhadores como: advogado, engenheiro, etc., a trabalharem de forma automatizada no escritório criando, através de dados processados, as informações para compartilhamento das mesmas.

Sistema de Informações Gerenciais (SIG) atende ao nível gerencial da cadeia hierárquica organizacional. Esse sistema é alimentado pelo SPT que absorve todas as informações seja ela planejar, controlar e tomar decisões para processar e resumir as operações simples da organização. Pois, é a partir desse sistema que pode ser repassado todos os relatórios para o Sistema de Apoio à Decisão – SAD. Sistema de Apoio à Decisão (SAD) esse sistema atende também ao nível de gerência para auxiliar aos gerentes na tomada de decisão (LAUDON e LAUDON, 2007; OLIVEIRA et al. 2009; LIMA & SOARES, 2014). E segundo Oliveira et al(2009) esse sistema tem o objetivo de fornecer informações relevantes para os administradores planejar suas ações de forma coerente.

Já os Sistemas de Apoio ao Executivo (SAE) atende ao nível estratégico da organização e é responsável por direcionar: como andam os negócios? Em que devemos aplicar? É de longo ou curto prazo? Ou seja, são questionamentos que os executivos vão sempre levar em consideração para tomar qualquer iniciativa na busca de altos investimentos analisando as ações dos concorrentes. Ainda de acordo com Oliveira et al. (2009) a Teoria Geral de Sistemas (TGS), argumento movido por Bertalanffy na década de 50, parte do princípio de que, é preciso que entendamos o todo para saber como o sistema funciona.

2.4.1 Sistemas da instituição estudada

A instituição estudada utiliza de 4 sistemas. Sendo que estes sistemas interagem para garantir o funcionamento das atividades desenvolvidas rotineiramente. E por se tratar de uma

instituição de grande porte, as informações manuseadas nos sistemas devem seguir normas que não prejudique o andamento das atividades.

Portanto, a Universidade Federal de Sergipe – UFS conta com 4 sistemas em funcionamento, sendo eles: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA, Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC, Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH e Sistema de Administração dos Sistemas (Técnica e Gestão) – SIGADMIN. Todos estes sistemas para serem utilizados, basta que o indivíduo se cadastre no sistema para adquirir usuário/login e senha e ter acesso de acordo com sua função/cargo. Então, é necessário que tenhamos conhecimento da funcionalidade de cada um destes sistemas.

O Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA é responsável por tratar das atividades acadêmicas da instituição, como por exemplo, matricular os discentes em disciplinas, adicionar eventos acadêmicos, mostrar oportunidades de atividades complementares, cadastrar plano de curso e registrar todo o histórico do discente em exercício das atividades acadêmicas.

O Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC cuida dos contratos e processos que a instituição necessita. Sendo que é neste sistema que as comunicações internas são criadas e registradas para a execução das atividades administrativas.

O Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH é o sistema responsável por registrar todos os colaboradores no posto de suas funções na organização. E representa um grau de importância por se tratar de um sistema que deve ser alimentado das informações pessoais destes indivíduos.

Já o Sistema de Administração dos Sistemas (Técnica e Gestão) – SIGADMIN é a área de administração e gestão dos 3 sistemas integrados. Este sistema gerencia entidades comuns entre os sistemas, informatizando, tais como: usuários, permissões, unidades, mensagens, notícias, dentre outras funcionalidades. Vale destacar que apenas chefes, coordenadores e diretores de unidades da UFS têm acesso ao SIGADMIN.

A relação dos sistemas organizacionais e da instituição estudada é composta por sistemas integrados que utilizam dos sistemas de processamento de transações (SPT) para monitorar operações internas e que atendam ao executivo, servindo como apoio ao mesmo (SAE), para auxiliá-los na tomada de decisão. Sendo que a mesma organização pode utilizar mais de um sistema para o desempenho de suas atividades.

2.5 A RELAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO PÚBLICA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A busca pela modernização da máquina pública no Brasil tem muito favorecido as organizações que aderiram ferramentas que ajudam a executar os serviços com eficácia e eficiência, de acordo com sua necessidade e exigência no atendimento a sociedade. As organizações públicas seguem um modelo que implica na prestação de serviços a população. De acordo com a Constituição Federal 1988 Art.37 Princípios da Administração Pública, a Administração Pública (AP) deve atuar de forma eficiente baseada na qualidade dos serviços prestados.

Serviços esses, que na administração pública os gestores devem ser capazes de executá-los com qualidade, dando transparência nas decisões e resultados por se tratar de informações que precisam necessariamente ser apresentadas a população e ser de livre acesso a todos. Portanto, é notória a necessidade da sociedade ter ciência do que a máquina pública, ou seja, nesse caso, uma organização pública tem o dever de transmitir o modelo de funcionamento de sua gestão (MARTINS et al., 2015).

Souto (2013) relata que a AP vem apresentando muitas mudanças em sua forma de atuação, ou seja, houve mudanças no modelo de gestão tradicional que até a década de 80 era um modelo de gestão altamente centralizado, incontestável, burocrático e obscuro em suas informações. Mas, na década de 90 com a introdução de novas reformas administrativas potencializou as organizações públicas para os desafios serem vencidos de acordo com a nova gestão e práticas organizacionais.

Para Pereira e Silva (2010) o papel do Estado é promover incentivo para corrigir as falhas tanto de recursos econômico como também deficiências locais e regionais, aplicando assim, políticas públicas e inovações tecnológicas que facilitem a execução dos serviços públicos de qualidade em favor da sociedade. Já Agunes (2007) cita como exemplo que a inserção do uso das tecnologias de informação e comunicação ampliou, no estado de São Paulo, o uso significativo da informática para a melhoria da prestação de serviços a sociedade.

2.6 COMUNICAÇÕES NO SETOR PÚBLICO

A comunicação no setor público é uma ferramenta de grande valia. E a sua utilização mostra o quanto somos dependentes para execução de qualquer atividade para o bem coletivo. É através das comunicações que nos informamos da realidade do nosso contexto político,

histórico e social. A propósito Kunsch (2012) explica que a comunicação no setor público é um assunto complexo e que há várias abordagens teóricas e reflexivas de diferentes maneiras a serem exploradas no campo do compartilhamento das informações. E ainda seguindo o seu raciocínio, o princípio da comunicação pública está ligada a comunicação governamental aplicada à administração na esfera municipal, estadual e federal. Tornando público o acesso à informação de acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, dando direitos fundamentais do indivíduo de acesso a informações públicas no Art. 5º XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.

2.6.1 As comunicações oficiais

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República (2002), redação oficial é forma que o Poder Público tem de produzir atos normativos e comunicações oficiais em formato padronizado. Deixando claro que, ainda de acordo com o manual da presidência, a Redação Oficial, obrigatoriamente, deve apresentar características importantes como: clareza, concisão, formalidade, uniformidade e antes de qualquer coisa impessoalidade. Que a impessoalidade é um dos princípios da Administração Pública que deve permitir uma única interpretação diante de das comunicações oficiais que exige o uso de uma linguagem padrão.

Paixão (2012) corrobora afirmando que a Redação Oficial classifica-se em comunicações oficiais e atos normativos. Que as comunicações oficiais são: ofício, aviso, circular, exposição de motivos, memorando, relatório, telegrama, fax, correio eletrônico, mensagem, edital, comunicação interna e etc. Já os atos normativos são: lei, medida provisória, decreto, portaria, resolução, instrução, regulamento, ordem de serviço e etc. Então, essas comunicações e atos normativos fazem parte do contexto da Administração Pública na esfera federal, estadual e municipal.

Para melhor entendermos, veremos a seguir Ofício na Figura 8 se caracteriza pelo conteúdo de formato oficial e por apresentar bastante semelhança em seu formato. Na Figura 8, a seguir, ilustra o modelo do Ofício obedecendo à formatação, fecho e vocativos previstos conforme norma padrão do manual da Presidência.

Figura 8 - Modelo Padrão de Ofício da Presidência da República

Exemplo de Ofício

[Ministério]
 [Secretaria/Departamento/Setor/Entidade]
 [Endereço para correspondência].
 [Endereço - continuação]
 [Telefone e Endereço de Correio Eletrônico]

5 cm
 Ofício nº 524/1991/SG-PR

Brasília, 27 de maio de 1991.

A Sua Excelência o Senhor
 Deputado [Nome]
 Câmara dos Deputados
 70.160-900 – Brasília – DF

Assunto: Demarcação de terras indígenas

Senhor Deputado,

2,5 cm
 3 cm

1. Em complemento às observações transmitidas pelo telegrama nº 154, de 24 de abril último, informo Vossa Excelência de que as medidas mencionadas em sua carta nº 6708, dirigida ao Senhor Presidente da República, estão amparadas pelo procedimento administrativo de demarcação de terras indígenas instituído pelo Decreto nº 22, de 4 de fevereiro de 1991 (cópia anexo).
2. Em sua comunicação, Vossa Excelência ressalva a necessidade de que – na definição e demarcação das terras indígenas – fossem levadas em consideração as características sócio-econômicas regionais.
3. Nos termos do Decreto nº 22, a demarcação de terras indígenas deverá ser precedida de estudos e levantamentos técnicos que atendam ao disposto no art. 231, § 1º, da Constituição Federal. Os estudos deverão incluir os aspectos etno-históricos, sociológicos, cartográficos e fundiários. O exame deste último aspecto deverá ser feito conjuntamente com o órgão federal ou estadual competente.
4. Os órgãos públicos federais, estaduais e municipais deverão encaminhar as informações que julgarem pertinentes sobre a área em estudo. É igualmente assegurada a manifestação de entidades representativas da sociedade civil.
5. Os estudos técnicos elaborados pelo órgão federal de proteção ao índio serão publicados juntamente com as informações recebidas dos órgãos públicos e das entidades civis acima mencionadas.

3,5 cm

6. Como Vossa Excelência pode verificar, o procedimento estabelecido assegura que a decisão a ser baixada pelo Ministro de Estado da Justiça sobre os limites e a demarcação de terras indígenas seja informada de todos os elementos necessários, inclusive daqueles assinalados em sua carta, com a necessária transparência e agilidade.

Atenciosamente,

[Nome]
 [cargo]

Fonte: Manual da Presidência da República, 2002.

Paixão (2012) “O ofício é uma correspondência oficial que é trocada entre chefes ou dirigentes de hierarquias equivalentes, ou superior a do signatário”. Sendo que essa correspondência não se define pela sua estrutura física, mas sim, por abordar assuntos de

interesse oficial e público.

2.6.1.1 Memorando comunicação oficial

O memorando é um tipo de comunicação interna utilizada para transmitir informações entre setores/unidades de uma mesma organização. Para Paixão (2012) é uma forma de comunicação entre unidades de um mesmo órgão, podendo estar no mesmo nível hierárquico ou níveis diferenciados. E sua melhor característica é por se tratar de uma ferramenta ágil e menos burocrática. Veremos a seguir na figura 9 o modelo de memorando da Presidência da República.

Figura 9 - Modelo de Memorando da Presidência da República

Exemplo de Memorando

↓ 5 cm

Mem. 118/DJ

Em 12 de abril de 1991

Ao Sr. Chefe do Departamento de Administração

Assunto: Administração. Instalação de microcomputadores

1. Nos termos do Plano Geral de informatização, solicito a Vossa Senhoria verificar a possibilidade de que sejam instalados três microcomputadores neste Departamento.
2. Sem descer a maiores detalhes técnicos, acrescento, apenas, que o ideal seria que o equipamento fosse dotado de disco rígido e de monitor padrão EGA. Quanto a programas, haveria necessidade de dois tipos: um processador de textos, e outro gerenciador de banco de dados.
3. O treinamento de pessoal para operação dos micros poderia ficar a cargo da Seção de Treinamento do Departamento de Modernização, cuja chefia já manifestou seu acordo a respeito.
4. Devo mencionar, por fim, que a informatização dos trabalhos deste Departamento ensejara racional distribuição de tarefas entre os servidores e, sobretudo, uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Atenciosamente,

[nome do signatário]
[cargo do signatário]

Fonte: Manual da Presidência da República, 2002.

Por se tratar de uma comunicação interna, o memorando, Paixão (2012) tem caráter

meramente administrativo, ganhando destaque por ser o foco deste estudo e mostrar a sua real utilização que deve ser de conhecimento de todos os envolvidos na administração pública.

2.6.2 Pronomes de tratamento

Os Pronomes de tratamento Manual da Presidência da República (2002) é uma das modalidades mais importantes de uma comunicação oficial. Pois, é através dos tipos de comunicação oficial que designamos o pronome de tratamento correto para cada autoridade destinatária. Então, é preciso que se tenha conhecimento da forma como escreve uma redação oficial, para que saiba pontuar corretamente o contexto daquela correspondência. Isso porque existe vocativo único e exclusivo para um tipo de autoridade e que não pode ser utilizado por nenhuma outra. Pois, isso pode ser considerado uma ofensa, informalidade ou até mesmo falta de respeito.

Dessa forma, entendemos que é preciso empregar os pronomes para cada tipo de autoridade. Pois, para cada cargo/função Paixão (2012) é preciso que siga hierarquicamente a designação do seu tratamento adequado tanto na escrita como também na forma verbal. Portanto na figura 10, segue uma amostra dos vocativos que devem ser utilizados para as autoridades ali apresentadas.

Figura 10 - Autoridades Cíveis

Cargo ou Função	Por Extenso	Abrev. Singular	Abrev. Plural	Vocativo	Endereçamento
Chefe da Casa Civil e da Casa Militar	Vossa Excelência	V.Ex.³ ou V. Exa.	V.Ex.^{as} ou V. Exas.	Excelentíssimo Senhor + Cargo	Ao Excelentíssimo Senhor Nome Cargo Endereço
Cônsules					
Deputados					
Embaixadores					
Governadores					
Ministros de Estado					
Prefeitos					
Presidentes da República					
Secretários de Estado					
Senadores					
Vice-Presidentes de Repúblicas					
Demais autoridades não contempladas com tratamento específico	Vossa Senhoria	V.S.³ ou V. Sa.	V.S.^{as} ou V. Sas.	Senhor + Cargo	Ao Senhor Nome Cargo Endereço

Fonte: Organizeevento.com, 2016.

Na figura 10, mostra os pronomes usados em uma redação oficial direcionada às autoridades civis mencionadas. Sendo que todos esses vocativos são utilizados em documentos que tem como destinatários a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios. Apresentando também esses vocativos por extenso, no singular e plural e em forma de endereçamento.

Já a Figura 11, como mostra abaixo, apresenta os vocativos direcionados às autoridades eclesiásticas.

Figura 11 - Autoridades Eclesiásticas

Cargo ou Função	Por Extenso	Abrev. Singular	Abrev. Plural	Vocativo	Endereçamento
Arcebispos	Vossa Excelência Reverendíssima	V.Ex. ^a Rev. ^{ma} ou V. Exa. Revma.	V.Ex. ^{as} Rev. ^{mas} ou V. Exas. Revmas.	Excelentíssimo Reverendíssimo	A Sua Excelência Reverendíssima Nome Cargo Endereço
Bispos	Vossa Excelência Reverendíssima	V.Ex. ^a Rev. ^{ma} ou V. Exa. Revma.	V.Ex. ^{as} Rev. ^{mas} ou V. Exas. Revmas.	Excelentíssimo Reverendíssimo	A Sua Excelência Reverendíssima Nome Cargo Endereço
Cardeais	Vossa Eminência ou Vossa Eminência Reverendíssima	V.Em. ^a , V. Ema. ou V.Em. ^a Rev. ^{ma} , V. Ema. Revma.	V.Em. ^{as} , V. Emas. ou V.Em. ^{as} Rev. ^{mas} ou V. Emas. Revmas.	Eminentíssimo Reverendíssimo ou Eminentíssimo Senhor Cardeal	A Sua Eminência Reverendíssima Nome Cargo Endereço
Cônegos	Vossa Reverendíssima	V. Rev. ^{ma} ou V. Revma.	V. Rev. ^{mas} ou V. Revmas.	Reverendíssimo Cônego	Ao Reverendíssimo Cônego Nome Cargo Endereço
Frades	Vossa Reverendíssima	V. Rev. ^{ma} ou V. Revma.	V. Rev. ^{mas} ou V. Revmas.	Reverendíssimo Frade	Ao Reverendíssimo Frade Nome Cargo Endereço
Freiras	Vossa Reverendíssima	V. Rev. ^{ma} ou V. Revma.	V. Rev. ^{mas} ou V. Revmas.	Reverendíssimo Irmã	A Reverendíssima Irmã Nome Cargo Endereço
Monsenhores	Vossa Reverendíssima	V. Rev. ^{ma} ou V. Revma.	V. Rev. ^{mas} ou V. Revmas.	Reverendíssimo Monsenhor	Ao Reverendíssimo Monsenhor Nome Cargo Endereço
Papa	Vossa Santidade	V.S.	-	Santíssimo Padre	A Sua Santidade o Papa
Sacerdotes em geral e pastores	Vossa Reverendíssima	V. Rev. ^{ma} ou V. Revma.	V. Rev. ^{mas} ou V. Revmas.	Reverendo Padre / Pastor	Ao Reverendíssimo Padre / Pastor ou Ao Reverendo Padre / Pastor Nome Cargo / Endereço

Assim como na figura 10 mostra os pronomes de tratamento empregados às autoridades civis. Na figura 11, os pronomes de tratamento também designado a um nível de hierarquia que deve ser respeitado conforme seu grau de autoridade. Que o mesmo também deve seguir por todos os demais indivíduos.

Na figura 12, ilustra os vocativos das autoridades judiciárias que deve ser seguido assim como os demais.

Figura 12 - Autoridades Judiciárias

Cargo ou Função	Por Extenso	Abrev. Singular	Abrev. Plural	Vocativo	Endereçamento
Auditores	Vossa Excelência	V.Ex. ^a ou V. Exa.	V.Ex. ^{as} ou V. Exas.	Excelentíssimo Senhor + cargo	Ao Excelentíssimo Senhor Nome Cargo Endereço
Curadores					
Defensores Públicos					
Desembargadores					
Membros de Tribunais					
Presidentes de Tribunais					
Procuradores					
Promotores					
Juizes de Direito	Meritíssimo Juiz ou Vossa Excelência	M.Juiz ou V.Ex. ^a , V. Exas.	V.Ex. ^{as}	Meritíssimo Senhor Juiz ou Excelentíssimo Senhor Juiz	Ao Meritíssimo Senhor Juiz ou Ao Excelentíssimo Senhor Juiz Nome Cargo Endereço

Fonte: Organizeseuevento.com, 2016.

Essas autoridades tramitam muitas correspondências e por isso devem ter uma grande preocupação com a linguagem usada, pois, a forma clara e concisa são pontos importantes para a compreensão do assunto contextualizado (NEIVA & D'ELIA, 2009; MEDEIROS, 2010; PAIXÃO, 2012). Assim como as demais autoridades. Dessa forma, para contextualizar diante deste estudo, a figura 13 ilustra as autoridades universitárias, campo de

pesquisa deste estudo, que ajuda a compreensão dos leitores dessa obra. Tendo como base, vocativos utilizados nas correspondências oficiais.

Figura 13 - Autoridades Universitárias

Cargo ou Função	Por Extenso	Abrev. Singular	Abrev. Plural	Vocativo	Endereçamento
Reitores	Vossa Magnificência ou Vossa Excelência	V. Mag. ^a ou V. Maga. V. Exa. ou V. Ex. ^a	V. Mag. ^{as} ou V. Magas. ou V.Ex. ^{as} ou V.Exas.	Magnífico Reitor ou Excelentíssimo Senhor Reitor	Ao Magnífico Reitor ou Ao Excelentíssimo Senhor Reitor Nome Cargo Endereço
Vice-Reitores	Vossa Excelência	V.Ex. ^a , ou V.Exa.	V.Ex. ^{as} ou V. Exas.	Excelentíssimo Senhor Vice-Reitor	Ao Excelentíssimo Senhor Vice-Reitor Nome Cargo Endereço
Assessores	Vossa Senhoria	V.S. ^a ou V.Sa.	V.S. ^{as} ou V.Sas.	Senhor + cargo	Ao Senhor Nome Cargo Endereço
Pró-Reitores					
Diretores					
Coord. de Departamento					

Fonte: Organizeseuevento.com, 2016.

Então, todas as figuras 10,11,12 e 13 estão ilustrando como deve endereçar as correspondências oficiais a essas autoridades aqui apresentadas. Sendo que esses pronomes de tratamento usados, é um dos pontos importantes para composição de redação oficial. Lembrando que há também uma preocupação e saber escrever o conteúdo desses documentos. Pois, Medeiros (2010) descreve que esses documentos devem apresentar clareza, concisão, correção, coerência e objetividade na escrita dessas correspondências obedecendo, sempre, a gramática.

2.6.3 Memorando eletrônico da instituição estudada

A instituição estudada foi notificada sob Instrução Normativa nº 07 de 29 de dezembro

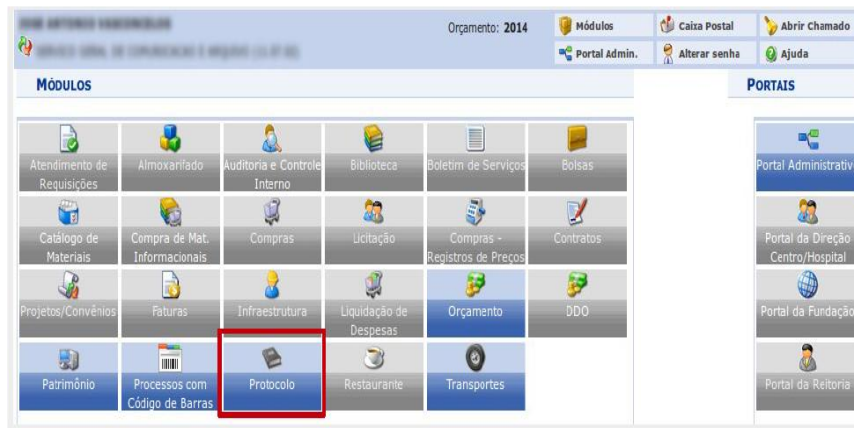
2006 da Controladoria-Geral da União que “estabelece normas de elaboração e acompanhamento da execução do Plano Anual de Atividades das Auditorias Internas das entidades da administração indireta do Poder Executivo Federal” estabeleceu que a instituição buscasse a existência no sistema de gestão a utilização de comunicação por meio eletrônico, conforme mencionado também pela solicitação de auditoria nº 030606/2014-008 da Universidade Federal de Sergipe – UFS.

E como forma de colocar em prática uma exigência da Controladoria-Geral da União, a AUDINT- Auditoria Interna enviou ao NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação uma CI nº 66/2014 – NTI em resposta abordando que o memorando deveria ser implantado o mais rápido possível, pois, já tinha sido feito uma apresentação aos pró-reitores e diretores dos Campi em dezembro de 2013, assim como mostra no documento. Diante disso, foi informado ainda que o GVR – Gabinete do Vice-Reitor juntamente com NTI ficasse responsável por conduzir o projeto, sendo que, começaria a divulgação para os chefes de unidades e os treinamentos para as secretarias de toda a instituição. Assim foi feito, então, o Reitor da UFS estabeleceu através da Portaria nº 1938, de 15 de setembro de 2014 que o memorando passaria a valer a partir do dia 1º de outubro de 2014.

Portanto, para que fosse utilizada essa nova versão eletrônica, o memorando precisou adaptar-se a nova regra, de acordo com o Manual da Presidência da República, de comunicação interna que integra informações importantes das funcionalidades administrativas de uma organização. E em algumas instituições públicas já houve mudanças na sua forma de composição e resolução, ou seja, antes essa composição era escrita em papel e agora é constituída de forma eletrônica. Ou seja, tornou-se memorando eletrônico. Que segundo a Cartilha A3p - Agenda Ambiental na Administração Pública do Ministério do Meio Ambiente – MMA (2009) ressalta a importância que o setor público tem em substituir e/ou reduzir a emissão de papel através do uso de tecnologias ajudando na desmaterialização de processos e documentos.

E esse novo modelo é visualizado e permitido o acesso através do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC, por www.sipac.ufs.br, o qual, somente os servidores e funcionários que possuem login e senha podem ter acesso livre ao sistema. E essa nova forma de comunicação eletrônica mostra que essa organização de caráter público tem passado por mudanças devido a inserção tecnológica. A seguir veremos a página de acesso ao sistema conforme a figura 14 mostra que o Tutorial do Memorando Eletrônico da Universidade Federal de Sergipe.

Figura 14 - Página de Acesso ao Memorando Eletrônico da UFS



Fonte: Memorando Eletrônico, UFS, pág. 2, 2014.

Na figura 14, a página nos permite visualizar que há vários módulos, mas, é através do módulo PROTOCOLO, visto logo abaixo na tabela, é que deve clicar para ter acesso ao memorando eletrônico, assim como vemos na figura abaixo:

Figura 15 - Módulo Protocolo para acesso ao Memorando Eletrônico da UFS



Fonte: Tutorial Memorando Eletrônico, UFS, pag. 3, 2014.

Na figura 15, depois de clicar no protocolo > Memorando (Comunicação Interna), agora o próximo passo é Cadastrar Memorando Eletrônico, ou seja, a composição/edição do memorando. Ressaltando que Cadastro, Leitura, Movimentação, Autenticação e Consultas, algumas dessas opções só estarão disponíveis apenas para chefes de unidades. Então, em seguida veremos a página para agregar destinatário do documento.

Figura 16 - Página de Endereço do Destinatário

CADASTRO DE MEMORANDO ELETRÔNICO

Destinado: ☒ A uma Unidade ☐ Não encontrei a unidade, buscar por responsável

UNIDADE DESTINATÁRIA

Unidade: *

- FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE (11.00)
- BIBLIOTECA CENTRAL (11.17.00)
- CAMPUS DE LAGARTO (11.20)
- CAMPUS DE LARANJEIRAS (11.19.00)
- CAMPUS PROFESSOR ALBERTO CARVALHO (11.18.00)
- CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS APLICADAS (11.38)
- DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS FLORESTAIS (11.30.03)
- DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA AGRÔNOMICA (11.30.01)
- DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PESCA E AQUICULTURA (11.30.04)
- DEPARTAMENTO DE MEDICINA VETERINÁRIA (11.30.02)
- DEPARTAMENTO DE ZOOTECIA (11.33.05)

SERVIDOR RESPONSÁVEL PELA UNIDADE SELECIONADA:

Nenhuma Unidade Informada.

☐ **COM CÓPIAS** → Através dessa opção, o memorando pode ser enviado com cópia para outras unidades

☐ Desejo receber por e-mail uma confirmação da leitura deste Memorando. → Se desejar receber um e-mail confirmando que o destinatário leu o memorando, marcar essa opção

Cancelar Continuar >>

* Campos de preenchimento obrigatório.

Após selecionar a unidade, clicar no botão **CONTINUAR**.

Fonte: Tutorial Memorando Eletrônico, UFS, pag. 4, 2014.

Diante desse procedimento, a figura 16 mostra que podemos escolher a unidade de destino do documento em questão. Já na Figura 14, mostra, caso não seja visualizado a unidade de destino, também existe a possibilidade de procurar através de uma pesquisa feita pelo nome do responsável pela unidade de destino, conforme a figura a seguir.

Figura 17 - Pesquisa da Unidade através do nome de um responsável

CADASTRO DE MEMORANDO ELETRÔNICO

Destinado: ☐ A uma Unidade ☒ Não encontrei a unidade, buscar por responsável

SERVIDOR DESTINATÁRIO

Servidor: *

UNIDADES SOB RESPONSABILIDADE DO SERVIDOR:

Unidade	Nível de Responsabilidade	Período de Vigência
Nenhum Servidor Informado.		

☐ **COM CÓPIAS** → Através dessa opção, o memorando pode ser enviado com cópia para outras unidades

☐ Desejo receber por e-mail uma confirmação da leitura deste Memorando. → Nessa opção, o remetente recebe um e-mail confirmando a leitura do memorando

Cancelar Continuar >>

* Campos de preenchimento obrigatório.

Fonte: Tutorial Memorando Eletrônico, UFS, pag. 5, 2014.

Na figura 17 ainda nos mostra que podemos direcionar o mesmo documento para varias unidades em um mesmo envio, pois, nos possibilita a opção com cópias.

A figura 18 nos direciona a compor o documento para envio, ou seja, é o corpo do documento que será editado a partir do primeiro item que é o assunto, segundo item é o texto do memorando e em terceiro a opção de um arquivo, caso seja necessário, o anexo do mesmo.

Figura 18 - Corpo do texto do memorando eletrônico

Fonte: Tutorial Memorando Eletrônico, UFS, pag. 6, 2014.

A figura 18 mostra o corpo do texto do memorando eletrônico mediante assunto > texto do memorando > inclusão de anexo > pré-visualização e continuar, para concluir o envio para autenticação do servidor responsável pela unidade remetente, conforme mostra a seguir, a figura 16.

Figura 19 - Autenticação do servidor da unidade remetente

Fonte: Tutorial Memorando Eletrônico, UFS, pag. 7, 2014.

Na figura 19 fica claro que é necessária a autenticação do servidor responsável pela

unidade remetente, ou seja, o documento pode ser criado por qualquer pessoa que tenha acesso ao sistema através de login e senha, mas, o memorando eletrônico só será enviado depois da sua autenticação. Pois, será através desse processo que o gestor terá conhecimento e poderá fazer qualquer alteração antes mesmo de enviá-lo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Os procedimentos metodológicos para definir o tipo e características deste estudo estão divididos em: questões de pesquisa, caracterização do estudo, método de pesquisa, instrumento de coleta de dados, população e amostra, definições constitutivas e limitações do estudo.

3.1 QUESTÕES DE PESQUISA

Este trabalho apresenta questões muito específicas em relação à forma como as organizações lidam com a comunicação interna através da inserção das tecnologias em uma era em que as informações devem ser tratadas como elemento fundamental para a disseminação das atividades em uma instituição pública federal. Por isso, será abordado no presente trabalho as seguintes questões:

- Quais os tipos e os canais de comunicação utilizados pela organização?
- Quais as ações positivas e negativas encontradas na comunicação interna?
- Qual a formatação adequada das comunicações oficiais?
- Qual o papel da Tecnologia da Informação na comunicação interna.

3.2 CARACTERIZAÇÕES DO ESTUDO

Neste trabalho se caracteriza como um estudo descritivo para coleta de dados que foram obtidos a partir da aplicação de um questionário. Assim relata Vergara (1997, citada por Emmendoerfer, 2007, p. 11) que a pesquisa descritiva é usada para delinear o estudo e para caracterizar uma determinada população ou fenômeno.

3.3 MÉTODOS DE PESQUISA

O “*Survey*” ou levantamento foi o método utilizado nesta pesquisa. Yin (2001)

evidência que para constituir uma pesquisa que use o *survey* é necessário que a mesma tenha questões como: quem? o que? onde? quantos? e quanto? ou seja, são questões como essas favorecem o levantamento de dados do público envolvido na pesquisa traçando assim o perfil e/ou a forma como a comunicação é vista pelos colaboradores da organização, fato esse, que mostra de forma prática e simplificada por se tratar de uma pesquisa quantitativa. Por ser perguntas diretas cujo comportamento se deseja conhecer mediante assunto estudado.

3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita através de questionários com 25 questões fechadas estruturadas divididas em IV blocos, sendo eles:

- I - Perfil do entrevistado (4 questões);
- II - Uso da comunicação na organização (4 questões);
- III - Ações positivas e negativas das comunicações internas (1 questão);
- IV – Memorando eletrônico (9 questões);
- V – Escrita oficial (2 questões);
- VI – Tecnologia (5 questões).

Para melhor traçar a situação do local pesquisado, bem como encontrar pontos positivos e negativos que contribuam na busca dos resultados. Emmendoerfer (2007) afirma o questionário é a melhor forma de coletar dados para uma pesquisa quantitativa.

Sendo que foram obtidos os dados primários através de questionário virtual que possibilitou a composição automática de gráficos de barra e pizza para representar muito bem a tecnologia como ilustra de forma interativa os procedimentos estatísticos na coleta e análise dos dados.

3.5 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa foi destinada a todos os colaboradores servidores, terceirizados e bolsistas que trabalham somente nas secretarias de todos os departamentos/núcleos dos cursos de graduação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA da Universidade Federal de Sergipe – UFS/SE. E através do formulário do Google (Google Docs) fora enviado um questionário virtual a 16 colaboradores que responderam entre o prazo de 02/01/2018 a 10/01/2018. Sendo que a escolha por essa população se deu por se tratar de comunicações interna que está diretamente ligado às rotinas administrativas com certa frequência e também por estarem em contato direto com o público interno e externo.

E ainda neste trabalho foram aplicadas, através de softwares, técnicas estatísticas simples para calcular de forma prática os resultados da pesquisa. Pois, Castilho (2014) informa que as TICs estão em todo lugar, ou seja, hoje, para trabalhar, estudar, interagir com qualquer área é necessário que os profissionais utilizem de ferramentas tecnológicas para desenvolver suas atividades.

3.6 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS

As definições constitutivas desta pesquisa mostram o que a autora utilizou para composição da obra, servindo-se de argumentos de outros autores como base para estruturar sua pesquisa de acordo com o tema escolhido e fazendo referências importantes. Essas definições serem para que o leitor tenha ciência do que foi enfatizado entre os assuntos intercalados neste estudo. Diante dessa importância, as definições constitutivas foram definidas da seguinte forma:

- Comunicação interna

A comunicação interna é um dos contextos mais abordados neste trabalho por se tratar de um tipo de comunicação que vem ganhando destaque entre as organizações. E Angeloni(2010) define a comunicação interna como uma forma de fortalecer o relacionamento dos colaboradores. E claro, estabelecer processos menos burocráticos para resolução de atividades administrativas em prol de uma comunicação assertiva, padronizada e atualizada.

- Tecnologia da informação e comunicação

A tecnologia da informação e comunicação neste estudo analisa as tecnologias encontradas na disseminação das informações gerando um processo comunicacional interno que facilita o acesso das mesmas nas organizações. Assim Laudon (2004 citado por Molinaro e Ramos 2011), dizem que a Tecnologia da Informação é composta por hardware, software, Tecnologia de Armazenagem e Tecnologia de Comunicação, pois, todos esses recursos se relacionam de forma direta e indireta às atividades desenvolvidas na empresa. Sendo que, todas as ferramentas tecnológicas agregam valor a partir do momento que são bem utilizadas.

- Organização pública

Este contexto nos mostra como a organização pública trata a comunicação interna diante a inserção das tecnologias no processo comunicacional da instituição analisada. Por que Kunsch (2012) explica que a comunicação no setor público é um assunto complexo e que há varias abordagens teóricas e reflexivas de diferentes maneiras a serem exploradas no

campo do compartilhamento das informações. E por se tratar de uma instituição federal, campo de estudo, é curioso saber se as comunicações, em especial o memorando, seguem as normas das correspondências oficiais.

Estabelecer nexos entre os temas utilizados no referencial teórico Comunicação organizacional e interna uso de memorando, TI, TICs para poder atender os objetivos: geral e específicos da pesquisa, cuja própria elaboração de perguntas contou com estes elementos dos autores ali utilizados.

3.7 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Para Mendonça (2011) o propósito da pesquisa é buscar conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e outros aspectos do comportamento humano no nível individual e coletivo. Nesse sentido, esta pesquisa procurou descrever os fatos encontrados no lócus estudado a partir da aplicação de questionários que foram respondidos por pouco mais de 50% dos indivíduos selecionados, tendo intuito de estabelecer a relação entre a fundamentação teórica e os dados obtidos de modo a gerar resultados que respondam ao objetivo geral e a questão problema desse estudo.

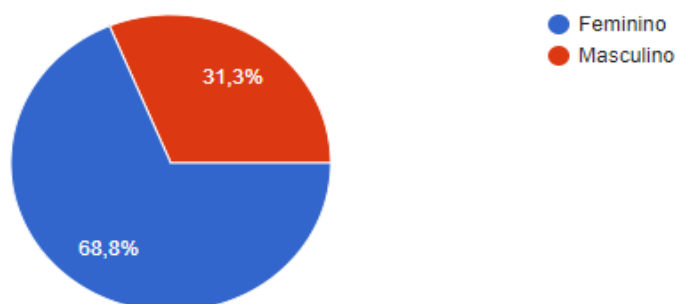
4. COLETA DE DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O questionário fechado foi elaborado de modo a conter as seguintes partes:

4.1 PERFIL DO RESPONDENTE

Este primeiro bloco contou com 4 questões, cujas respostas são apresentadas a seguir. No gráfico 1, foram 16 respondentes, 5 são do sexo masculino e 11 do sexo feminino, perfazendo a porcentagem de 31,3% e 68,8%, respectivamente, conforme gráfico 1.

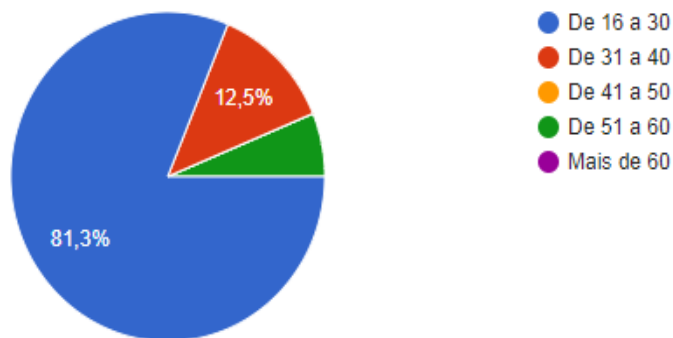
Gráfico 1 - Sexo dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 2, conforme respostas à questão 2 deste bloco, apresenta a faixa etária dos respondentes, cuja maioria está na faixa de 16 a 30 anos com 81,3%, ou seja, 13 respondentes. Seguindo com a segunda faixa etária de 31 a 40 anos com 12,5%, ou seja, 2 dos respondentes e a terceira faixa etária de 51 a 60 anos com 6,3%, 1 respondente.

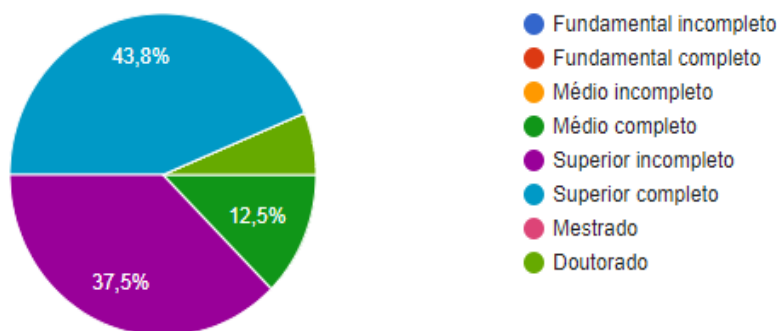
Gráfico 2 - Faixa etária dos respondentes da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 3 corresponde a questão 3 deste bloco, apresenta o grau de escolaridade dos respondentes, cujo o maior percentual avaliado corresponde ao superior completo com 43,8% (7 respondentes), seguindo com superior incompleto com 37,5% (6 respondentes), logo com médio completo 12,5% (2 respondentes) e por último, doutorado com 6,3% (1 respondente).

Gráfico 3 - Grau de escolaridade dos respondentes



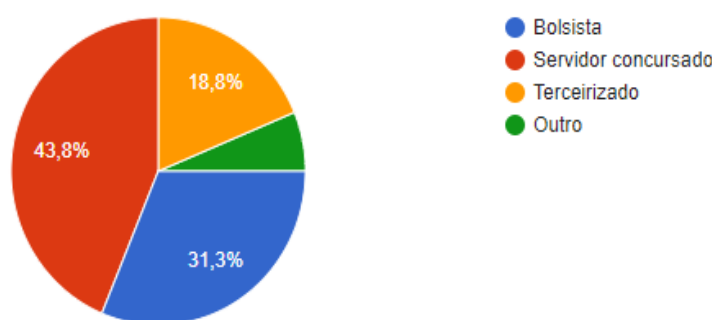
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Já o gráfico 4 corresponde a última questão desse bloco, neste gráfico apresenta a via

de contratação destes respondentes, cuja contratação com maior percentual avaliado foi de servidores concursados com 43,8% (7 respondentes) em seguida os bolsistas com 31,3% (5 respondentes), depois os terceirizados com 18,8% (3 respondentes) e finalizando assim com 6,3% outra via de contratação. Pois, a maioria dos respondentes atinge um nível de conhecimento que permite absorver e compartilhar informações que facilita a compreensão dos mesmos.

Desta forma Manãs (2010) afirma que a empresa deve ter sinergia, pois, a mesma só trabalha em coletividade e nela a união faz a força. Pois, a maioria dos respondentes atinge um nível de conhecimento que permite absorver e compartilhar informações que facilita a compreensão dos mesmos.

Gráfico 4 - Via de contratação dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Neste primeiro bloco, representa o perfil dos respondentes da pesquisa aplicada através de questionário que usou de ferramentas tecnológicas do Google Docs para mostrar em forma de gráficos algumas características dos respondentes, sejam elas, sexo, faixa etária, grau de escolaridade e via de contratação.

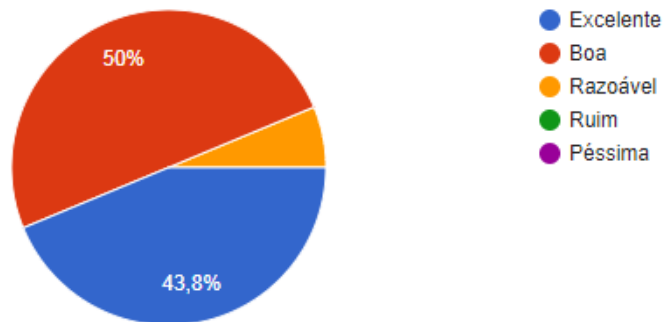
4.2 USO DA COMUNICAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO

Neste segundo bloco contou também com 4 questões, cuja respostas estão da seguinte forma apresentadas:

A questão 5 desse questionário corresponde ao gráfico 5. Aqui aborda a relação do respondente com seus colegas de trabalho. Dos 100% dos respondentes 50% (8 respondentes) afirmaram que sua relação com seus colegas de trabalho é boa, 43,8% (7 respondentes) apontam que sua relação é excelente e 6,3% (1 respondente) relata que sua relação com seus

colegas de trabalho é razoável.

Gráfico 5 - A relação dos respondentes com seus colegas de trabalho



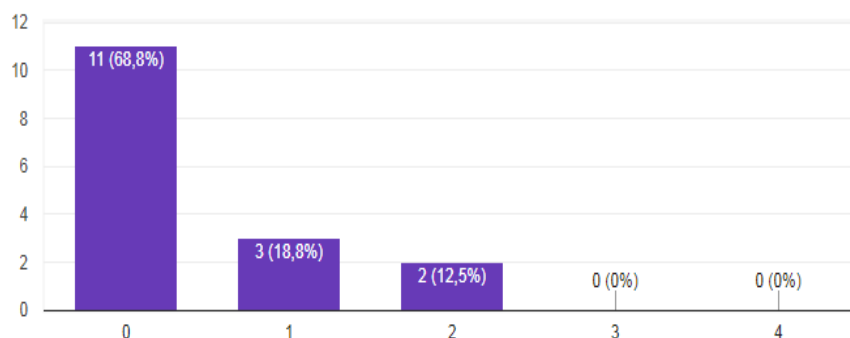
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Já o gráfico 6, retrata a frequência dos veículos da comunicação mais utilizados para disseminação das informações no ambiente de trabalho dos respondentes. Pois, de acordo com Chinem (2010 citado por Pinto e Dutra 2012, p. 5) ilustra que uma boa comunicação no trabalho pode ajudar a melhorar a relação com os colegas, a selecionar a melhor ideia que facilite a comunicação, a manter os colaboradores bem informados e facilita identificar as necessidades de mercado conforme o interesse da organização fortalecendo a imagem da empresa.

Nesta questão foi selecionado sete veículos da comunicação que são utilizados no ambiente laboral. De acordo com Scaramuzza(2009), afirma que os canais de comunicação são: jornais, memorando, quadro de aviso, reuniões, murais entre outros. Lembrando que nesta questão foi aplicada a escala de Liket, tendo como critério a concordância dos respondentes com alguma afirmação apresentada e avaliada com as seguintes observações: de 0 a 4 elenque aos devidos posicionamentos. (0 = Nunca, 1= raramente, 2 = as vezes, 3 = com frequência e 4 = constantemente). Sendo que foram apresentados da seguinte forma:

- A frequência dos veículos da comunicação mais utilizados para disseminação das informações no ambiente de trabalho.

Gráfico 6 - Jornais

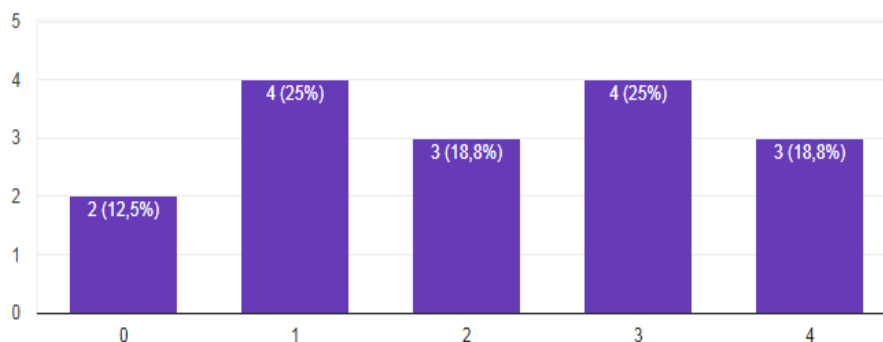


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 6 aponta que 68,8% (11 respondentes) informam que os jornais nunca é usado no ambiente de trabalho, 18,8%(3 respondentes) raramente utilizam deste veículo e 12,5%(2 respondentes) afirmam que as vezes ainda fazem uso do jornal para a disseminação das informações no seu ambiente de trabalho. Ou seja, o jornal é o veículo menos utilizado.

Já o gráfico a seguir, gráfico 7 aponta outro tipo de veículo utilizado na pesquisa para pontuar os canais mais utilizados no ambiente de trabalho.

Gráfico 7 - Quadro de aviso

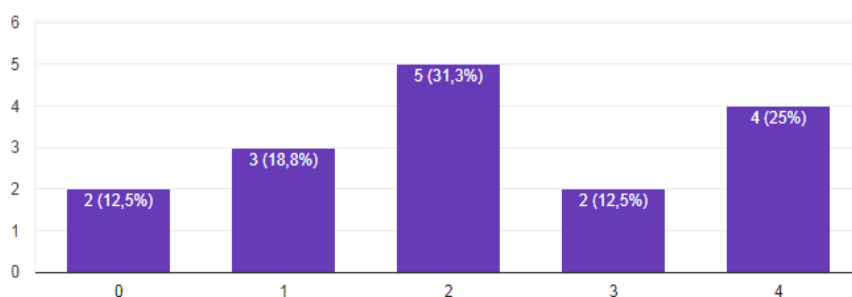


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 7 mostra que o quadro de aviso é um dos veículos selecionados para que os respondentes avalie sua frequência de utilização. Sendo que 25%(4 respondentes) acham que raramente o quadro de aviso é utilizado, seguido também de 25%(4 respondentes) corroboram que o mesmo veículo também é usado com frequência no ambiente laboral. E os 18,8%(3 respondentes) afirmam que as vezes utilizam do meio para manter o ambiente informado, concordando também com os demais 18,8%(3 respondentes) que constantemente usa o veículo e 12,5%(2 respondentes) nunca utiliza desse meio para disseminar as informações.

Mas, fica claro e evidente que o quadro de aviso é ainda um veículo de comunicação bastante utilizado no ambiente de trabalho, principalmente por ser um canal de informação que exige das organizações a transparência das informações que de acordo com o Art. 5 - XIV da Constituição (1988), o serviço público deve tornar pública as suas ações. O gráfico 8 representa a frequência que o mural é utilizado pelos respondentes da pesquisa, conforme os demais veículos selecionados.

Gráfico 8 - Murais

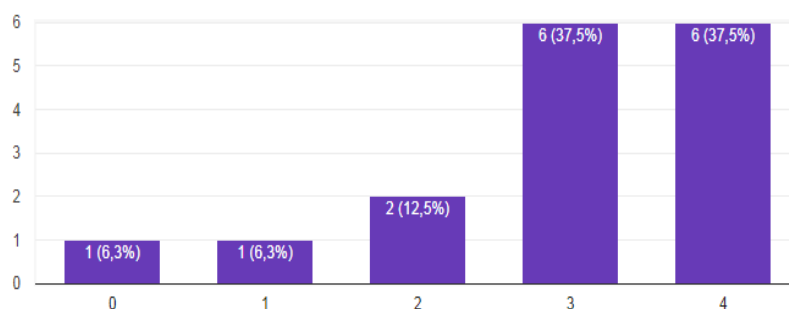


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No gráfico 8, a frequência de utilização de murais no ambiente laboral apontam que 31,3%(5 respondentes) as vezes utilizam desse veículo da comunicação, 25%(4 respondentes) afirmam que constantemente usam, 18,8%(3 respondentes) raramente utilizam e 12,5%(2 respondentes) afirmam que nunca faz uso desse veículo como também 12,5%(2 respondentes), foram contrários, dizendo que com frequência eles utilizam esse veículo para disseminar as informações em seu ambiente laboral. Pois, ainda de acordo com o Art. 5º da Constituição (1998) as informações devem ser visíveis a todos.

No gráfico a seguir, o gráfico 9 é responsável pela intranet/SIGRH/SIPAC, ou seja, sistemas interno da organização utilizados pelos respondentes.

Gráfico 9 - Intranet/SIGRH/SIPAC

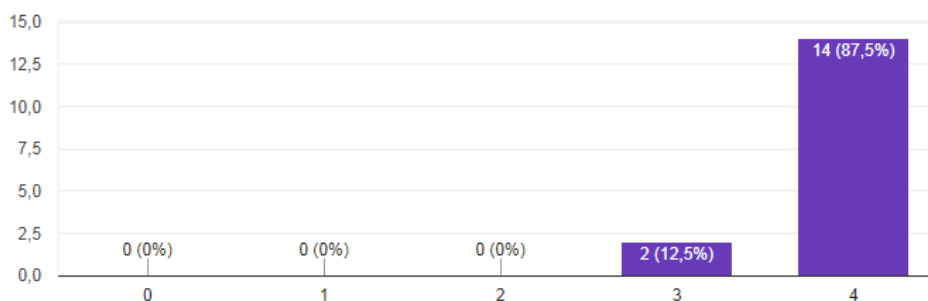


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Já o gráfico 9 é representado pela frequência que os respondentes têm para utilizarem a Intranet/SIGRH/SIPAC que 37,5% (6 respondentes) afirmaram que com frequência e outros 37,5%(6 respondentes) corroboraram que constantemente utilizam desse meio para se comunicar e disseminar as informações. Sendo que 12,5%(2 respondentes) foram contrários, alegando que as vezes utiliza desse canal, 6,3%(1 respondente) aponta que raramente e outros 6,3%(1 respondente) corrobora, contrariando os demais, afirmando de que nunca usa esse sistema em seus ambiente de trabalho. Pois, é perceptível que estes sistemas interagem entre si e que há uma dinâmica de reconhecimento das informações que compõe os sistemas da instituição analisada, pois, estes por sua vez são sistemas integrados. Portanto, estes sistemas se relacionam com Sistemas de Processamento de Transações (SPT), Sistemas de Apoio ao Executivo (SAE) entre outros.

O gráfico 10, a seguir, mostra que a Internet/E-mail é responsável também pela comunicação no ambiente de trabalho. Como veremos a seguir:

Gráfico 10 - Internet/E-mail



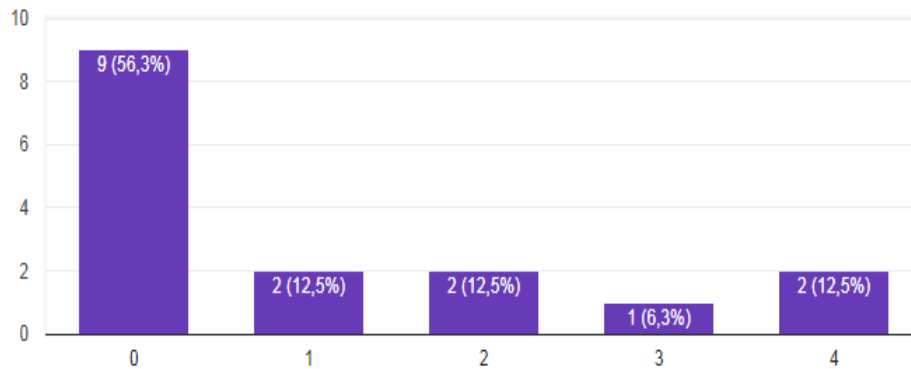
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 10, mostra que 87,5%(14 respondentes) concordam que a internet/e-mail é o canal mais utilizado para a disseminação das informações e somente 12,5%(2 respondentes) foram contrários a essa afirmação. Então, aqui ficou evidente que a internet/e-mail é o veículo mais utilizado entre os respondentes da pesquisa, conforme Dietrich et al. (2015) afirmando que a comunicação eletrônica ampliou e revolucionou as formas de comunicação através de e-mails, sem desperdício de papel. Paixao (2012) deixa claro que o e-mail tem como vantagem a flexibilidade e que neste tipo de comunicação é preciso que evite o uso da linguagem incompatível com a comunicação oficial.

A seguir, o gráfico 11 mostra que o Memorando (papel), também foi escolhido para

saber se no meio de tanta tecnologia, ainda se usa essa comunicação em formato de papel.

Gráfico 11 - Memorando (Papel)

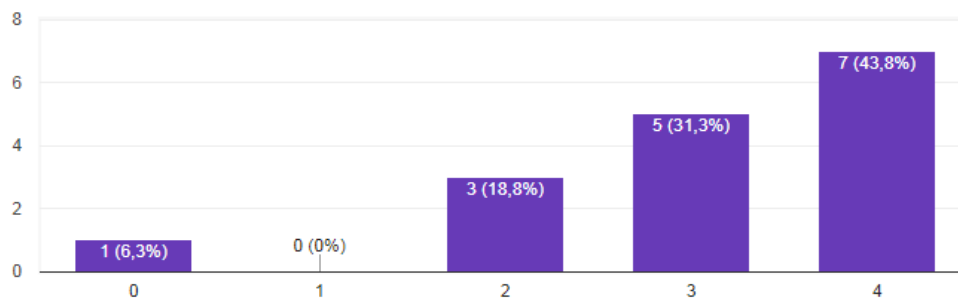


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 11 ilustra que 56,3%(9 respondentes) afirmam que o memorando em formato de papel não é mais utilizado, mas, 12,5%(2 respondentes) acham que raramente, 12,5% as vezes o memorando em papel transita no seu ambiente de trabalho, e ainda, mais 12,5%(2 respondentes) são contraditórios aos demais e afirma que constantemente o memorando é usado como veículo para disseminação das informações. Sendo que 6,3%(1 respondente) diz que, com frequência o memorando ainda transita no seu ambiente laboral. Portanto, o que deixa claro e evidente é que o memorando em formato de papel, ou seja, memorando composto em formato de papel não é o meio mais utilizado.

Já o Memorando Eletrônico, ilustrado a seguir, gráfico 12, mostra que é uma dos meios mais atualizados para disseminar as informações.

Gráfico 12 - Memorando Eletrônico



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

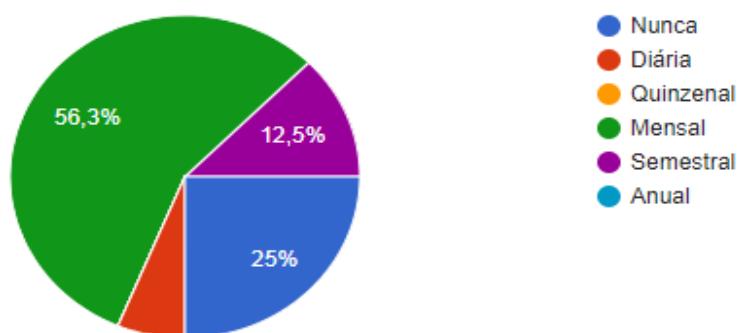
O gráfico 12 ilustra que 43,8%(7 respondentes) aponta que constantemente o

memorando eletrônico é mais utilizado, sendo que 31,3%(5 respondentes) acham que com uma certa frequência é que utiliza desse veículo, mas, 18,8%(3 respondentes) diz que as vezes é que utiliza o memorando eletrônico para mandar alguma informação e contrariando aos demais 6,3%(1 respondente) diz que nunca utiliza o veículo em seu ambiente de trabalho.

O memorando eletrônico é uma das ferramentas que mais se usa para disseminar as informações na instituição analisada, assim como a Cartilha A3p (2009) ressalta a importância do setor público de substituir e/ou reduzir a emissão de papel através do uso de tecnologias ajudando na desmaterialização de processos e documentos.

Ainda neste bloco, deseja saber a frequência com que as reuniões são realizadas no local de trabalho. Isso será ilustrado a seguir, gráfico 13:

Gráfico 13 - Frequência de realizações de reuniões no ambiente de trabalho

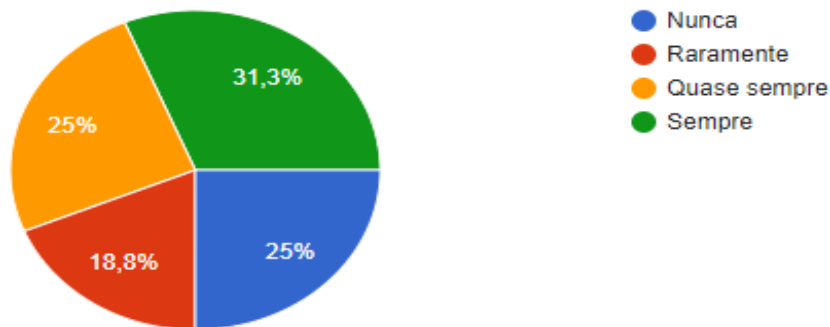


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 13 ilustra que 56,3%(9 respondentes) declaram que mensalmente acontece reuniões em seu local de trabalho. Sendo que 25%(4 respondentes) apontam que nunca há reuniões para tratar de rotinas de trabalho e 12,5%(2 respondentes) dizem que as reuniões acontecem semestral. E por último, somente com 6,3%(1 respondente) afirma que em seu local de trabalho as reuniões acontecem diariamente.

Na questão oito, para fazer uma ligação com a questão sete do questionário, foi perguntado aos respondentes sobre a sua participação nessas reuniões. Ou seja, a frequência da participação dos respondentes nas reuniões. Pois, segundo Paiva e Alves (2012) todos os colaboradores precisam entender como a empresa funciona, as suas estratégias para alcançar melhores serviços a serem prestados e trabalhar motivados em busca de gerir as informações com bastante agilidade, responsabilidade e transparência. Para estarem envolvidos nos ideais da organização. Assim como mostra o gráfico 14:

Gráfico 14 - Frequência da participação dos respondentes nas reuniões no ambiente de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, questionário, Google docs, 2018.

O gráfico 14 representa a participação dos respondentes nas reuniões. Com 31,3%(5 respondentes) afirmam que sempre participam das reuniões, 25%(4 respondentes) dizem que quase sempre e ao mesmo tempo outros 25%(4 respondentes) contrariam, apontando que nunca frequenta as reuniões. E por último, 18,8% declara que raramente participa das reuniões. Mas, ainda esses dados estão frágeis ao ponto de saber se realmente esses colaboradores estão envolvidos integralmente.

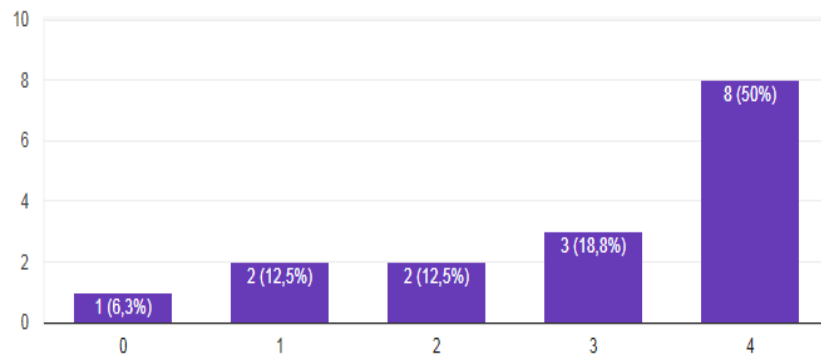
4.3 AÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS DAS COMUNICAÇÕES INTERNAS

Este terceiro bloco contou com 1 questão baseada na escala de Likert, que foram selecionados algumas variáveis que pudessem identificar a satisfação e desconforto dos respondentes, cujas respostas são apresentadas a partir da seguinte observação: (0 = Nunca, 1 = Algumas vezes, 2 = Muitas vezes, 3 = Quase sempre, 4 = Sempre).

- O memorando propicia:

No gráfico 15 a credibilidade é uma das variáveis selecionadas para que os respondentes mostrem o quanto o memorando proporciona no seu ambiente laboral.

Gráfico 15 - Credibilidade

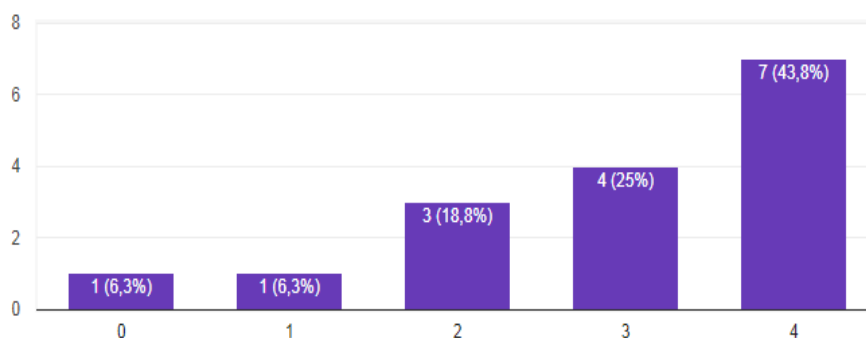


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 15, 50%(8 respondentes) aponta que o memorando sempre propicia credibilidade em sua forma de atuação. Mas, 18,8%(3 respondentes) dizem que quase sempre ele propicia. E 12,5%(2 respondentes) ainda acredita que muitas vezes essa comunicação interna passa credibilidade, mas, de forma contrária outros 12,5%(2 respondentes) declara que algumas vezes esse memorando passa credibilidade. Sendo que 6,3%(1 respondente) corrobora afirmando que esta comunicação interna nunca passa credibilidade.

Já a seguir, o gráfico 16 mostra a transparência das informações compostas no memorando, tornando-as claras e não ambíguas. Assim como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 16 – Transparência



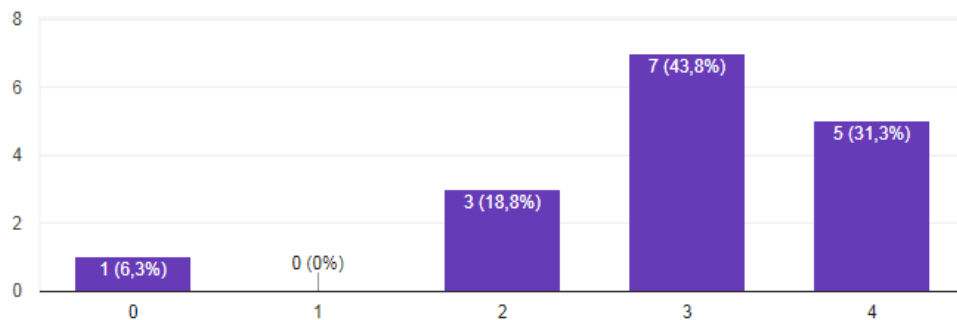
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Segundo afirmações dos respondentes 43,8%(7 respondentes) concordam que esta comunicação é sempre transparente e 25%(4 respondentes) ainda acreditam que quase sempre é transparente. Mas, 18,8%(3 respondentes) aponta ainda que muitas esse memorando é transparente e outros 6,3%(1 respondente) aplica uma certa discordância, pois, acha que

algumas vezes essa comunicação pode não ser tão transparente assim. Sendo que outros 6,3%(1 respondente) corrobora afirmando que nunca é transparente suficiente.

Já a Informação Rápida e Precisa é a terceira variável selecionada para essa questão, retratando o memorando de forma, a saber, se sua informação é rápida e precisa. Assim como mostra as respostas a seguir, gráfico 17.

Gráfico 17 - Informação Rápida e Precisa

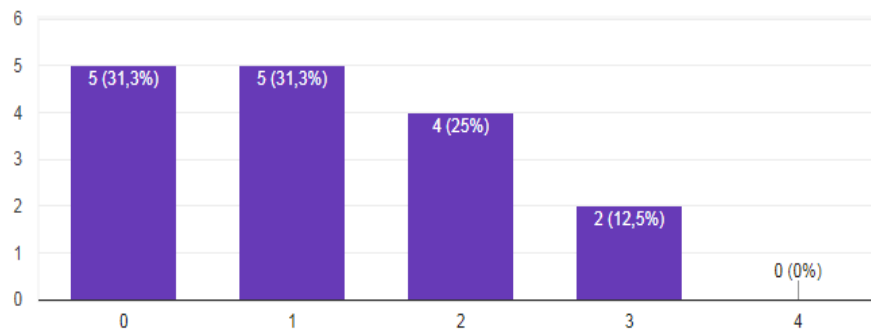


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No gráfico 17, os respondentes apontam que 43,8%(7 respondentes) concordam que quase sempre as informações são rápidas e precisas neste tipo de comunicação e outros 31,3%(5 respondentes) garantem que sempre o memorando propicia informações rápidas e precisas. Sendo que os outros 18,8%(respondentes) dizem que muitas vezes, ainda, propicia rápida informação, mas, 6,3%(1 respondente) discorda, achando que o memorando nunca propicia informações rápida e precisa.

Diante destes dados apresentados é perceptível que as comunicações internas têm credibilidade, transparência, informações rápidas e precisas e também facilitação no processo de trabalho, isso são ações positivas destas comunicações. Mas que, não há oportunidade profissional. A oportunidade profissional não deixa de ser ações negativas destas comunicações. Conforme o gráfico 18 a seguir:

Gráfico 18 - Ascensão Profissional

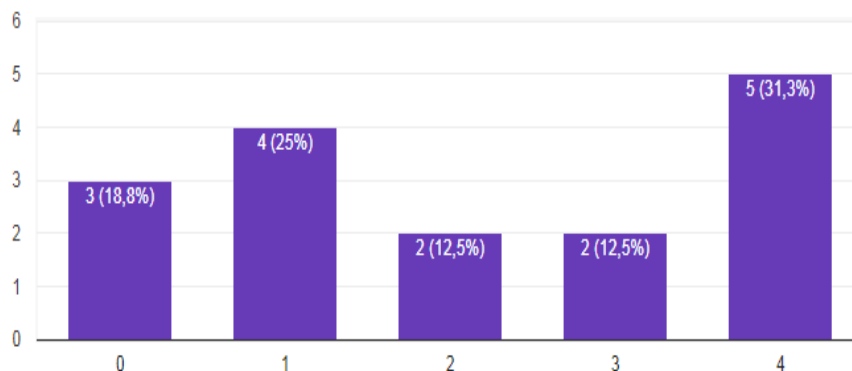


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Para 31,3%(5 respondentes) nunca há ascensão profissional em seu ambiente de trabalho. Outros 31,3%(5 respondentes) afirmam que algumas vezes essa ascensão acaba acontecendo. E 25%(4 respondentes) acham que muitas vezes isso acontece, mas, para 12,5%(2 respondentes) quase sempre a ascensão profissional acontece. Ainda, mesmo com dificuldade, é perceptível que a ascensão profissional seja realizada no ambiente de trabalho dos respondentes.

Já o gráfico 19, ressalta a Troca de Conhecimento dos respondentes na organização através da comunicação interna, memorando. Ou seja, o memorando, diante da sua atuação possibilita adquirir conhecimento da forma como escreve e analisa as informações? Isso é que os respondentes deixam claro, a seguir.

Gráfico 19 - Troca de Conhecimento dos respondentes



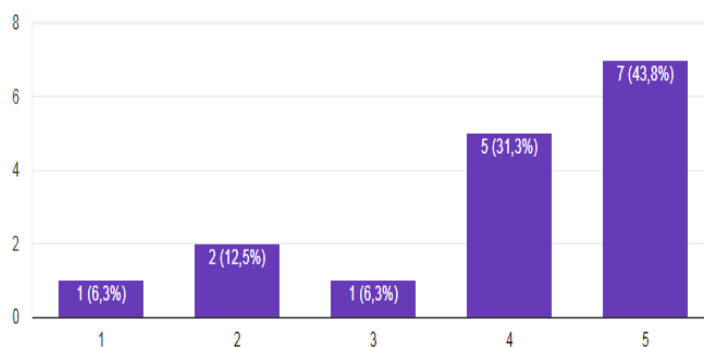
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 19, aponta que 31,3%(5 respondentes) sempre conseguem trocar

conhecimento com os demais envolvidos no ambiente de trabalho através do memorando. Sendo que 12,5%(2 respondentes) afirmam que quase sempre e outros 12,5%(2 respondentes) falam que muitas vezes trocam conhecimento sobre o memorando. E 25%(4 respondentes) dizem que algumas vezes é possível fazer essa troca. Já os 18,8%(3 respondentes) contrariam aos demais e dizem que nunca há troca de conhecimento desta comunicação interna.

Já o gráfico 20 foi usado uma variável: facilitação do processo de trabalho com a atuação do memorando. Ou seja, de acordo com os respondentes neste gráfico é perceptível saber se há facilitação do processo de trabalho com o memorando.

Gráfico 20 - Facilitação do Processo de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

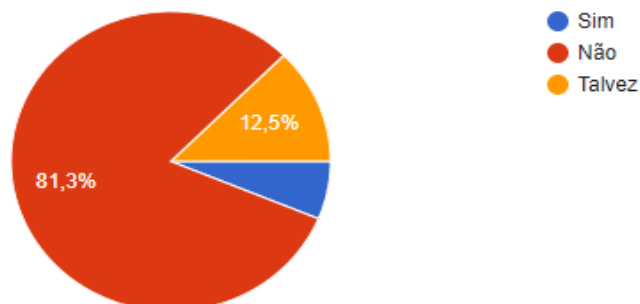
Neste gráfico 20, 43,8%(7 respondentes) afirmam que o memorando sempre propicia facilitação do processo de trabalho. Sendo que 31,3%(5 respondentes) declaram que quase sempre esta comunicação facilita o processo de trabalho. E 6,3%(1 respondente) diz ainda que muitas vezes ele facilita, mas, 12,5%(2 respondentes) acham que algumas vezes facilita e outros 6,3%(1 respondente) contraria aos demais informando que esse memorando nunca facilita o processo de trabalho. Desta forma, percebemos que o memorando ainda é uma comunicação que facilita o processo de trabalho nesta organização mesmo com alguns apontamentos mostrando ideias contrárias.

4.4 MEMORANDO ELETRÔNICO

Este quarto bloco contou com nove questões que foram analisadas de acordo com o tipo/canal de comunicação atualmente utilizada pela instituição pública pesquisada. Assim como nos mostra o gráfico 21, se a comunicação interna realizada em papel tem mais credibilidade do que o memorando eletrônico. Conforme segue abaixo o gráfico 21 que

mostra as respostas dos indivíduos pesquisados.

Gráfico 21 - Credibilidade da CI em papel X Memorando eletrônico

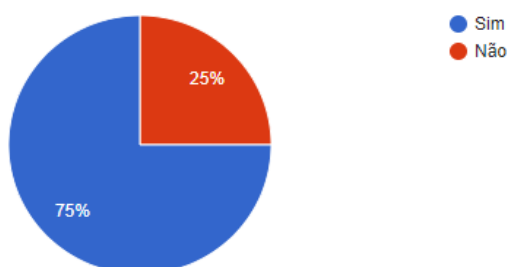


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com 81,3%(13 respondentes) concordam que a CI, chamada antes pela instituição ao invés de memorando, em papel, não tem mais credibilidade que o memorando eletrônico. E que 12,5% (2 respondentes) dizem que talvez a comunicação antes usada pela instituição tivesse mais credibilidade do que o memorando atualmente usado. E somente 6,3%(1 respondente) contraria os demais, achando que a CI (papel) tem mais credibilidade que o memorando. Ou seja, entende-se que a maioria dos respondentes acredita que o memorando eletrônico tem mais credibilidade que a comunicação interna feita em papel anteriormente. Verificou-se que houve implementação do memorando eletrônico e que essa mudança tecnológica deve ter provocado algumas alterações na forma de trabalho dos colaboradores. Mas, o que deve ser aqui levantado é se houve, a partir dessa implementação um treinamento/ capacitação da nova técnica de trabalho, ou seja, da nova ferramenta implantada.

Então, o gráfico a seguir mostra que os respondentes foram bem sensíveis ao apontar se a instituição promoveu alguma capacitação para os colaboradores.

Gráfico 22 - Capacitação dos colaboradores

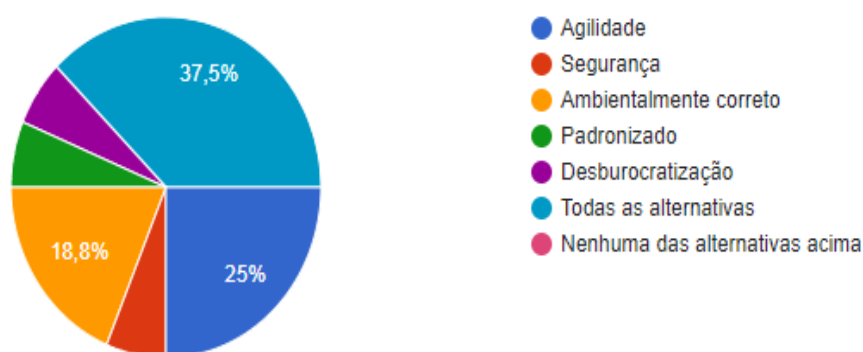


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com o gráfico 22, muitos dos indivíduos, 75%(12 respondentes) afirmaram que a instituição promoveu capacitação aos colaboradores e somente 25%(4 respondentes) foram contrários, a essa afirmação dos demais, dizendo que a instituição não promoveu essa capacitação. Segundo AUDINT- Auditoria Interna enviou ao NTI – Núcleo de Tecnologia da Informação uma CI nº 66/2014 – NTI, exigindo a divulgação para os chefes de unidades e os treinamentos para as secretarias de toda a instituição. E de acordo ainda com Foina (2010) informa que a tecnologia deve ter seu espaço na organização, sendo que, as pessoas devem passar por um treinamento para obter conhecimento técnico. Portanto, esses profissionais além de se sentirem capacitados e envolvidos são prováveis que alimentem o funcionamento da organização. O treinamento é responsável por educar de forma especializada os colaboradores e dar oportunidade de desenvolver habilidades motoras e técnicas através do conhecimento adquirido, favorecendo os empregados de todos os níveis hierárquicos da empresa (ARAÚJO, 2006; CARVALHO, 2007).

Diante dessa mudança feita e agregada à rotina administrativa da instituição, é importante saber se há alguma vantagem percebida pelos colaboradores que lidam constantemente com essa nova comunicação interna implantada. Então, no gráfico a seguir veremos quais foram as vantagens percebidas pelos indivíduos julgados neste estudo.

Gráfico 23 - Vantagens do Memorando Eletrônico após sua implementação



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

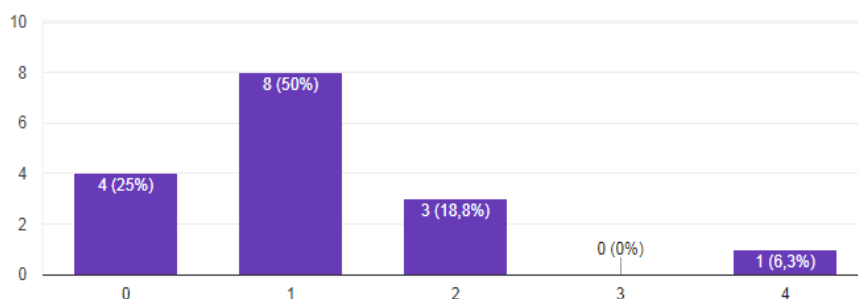
No gráfico 23 foi apontado por 37,5%(6 respondentes) garantem que a agilidade, segurança, ambientalmente correto, padronizado, desburocratização foram todas essas vantagens que o memorando favoreceu nas rotinas de trabalho. Mas, 25%(4 respondentes) acham que somente é percebida a agilidade como vantagem. Já 18,8%(3 respondentes) declaram que entre essas vantagens somente o ambientalmente correto é o trunfo dessa comunicação interna. E nas demais opções como: segurança 6,3%(1 respondente),

desburocratização 6,3%(1 respondente) e por último padronização 6,3%(1 respondente). Essas vantagens se dão pela forma como é visto o memorando eletrônico de maneira geral. Pois, segundo a Cartilha A3p - Agenda Ambiental na Administração Pública do Ministério do Meio Ambiente – MMA (2009) ressalta a importância que o setor público tem em substituir e/ou reduzir a emissão de papel através do uso de tecnologias ajudando na desmaterialização de processos e documentos.

Mas, essa comunicação eletrônica deve apresentar ou não dificuldades na hora da sua elaboração, ou seja, para aqueles que elaboram o memorando eletrônico apontam nos gráficos a seguir a frequência dessas dificuldades.

Nesta questão 13 do questionário, foram selecionadas as seguintes variáveis: lentidão, extravio, manuseio em computadores, falta de acesso aos dados do usuário e falta de autonomia na criação, essa foram as variáveis que revelaram as respostas das perguntas baseadas na escala de Likert. Sendo que para delimitar as respostas dadas houve a seguinte observação: (0 = Nunca, 1 = Algumas vezes, 2 = Muitas vezes, 3 = Quase sempre, 4 = Sempre).

Gráfico 24 - Lentidão



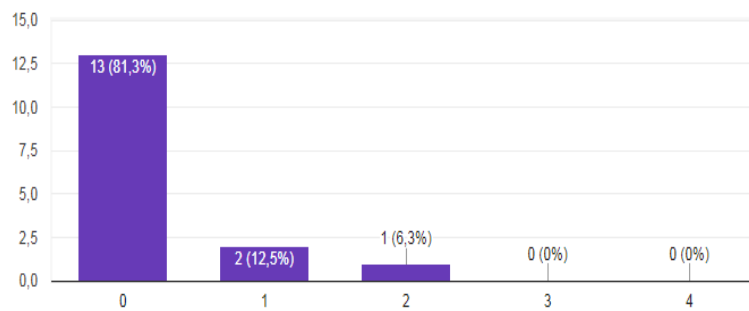
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico 24 apresenta a lentidão como uma variável que pode ser apontada como uma das dificuldades enfrentadas pelos colaboradores desta instituição. Dessa forma ficou visível que 50%(8 respondentes) declaram que algumas vezes o memorando apresenta lentidão no seu processo de elaboração. E 25%(4 respondentes) disseram que nunca apresenta lentidão, ou seja, esse 25% foram contrários aos demais. Mas, 18,8%(3 respondentes) falaram que muitas vezes o memorando apresenta lentidão em sua forma de elaboração. E 6,3%(1 respondente) delimita sua resposta afirmando que esta comunicação eletrônica sempre apresenta lentidão. Essa é uma variável que deve ser analisada em pesquisas futuras de forma mais aprofundada para saber o que leva muitos colaboradores apontar a lentidão como uma

difficuldade enfrentada.

Pois, se é possível conter lentidão, a autora, que vos escreve esta obra sentiu a necessidade de saber se há extravio nessa comunicação. Assim com mostra o gráfico 25.

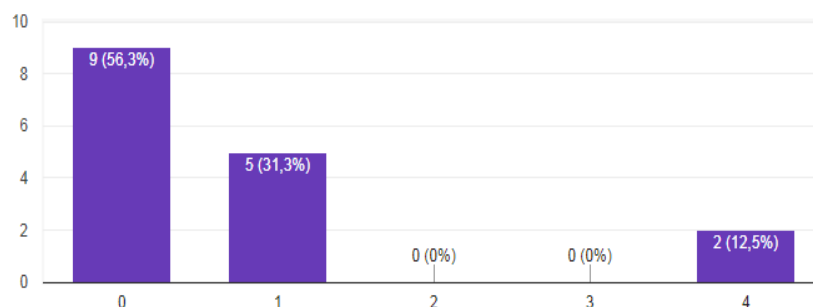
Gráfico 25 - Extravio



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ao analisar o gráfico 25, foi perceptível que 81,3%(13 respondentes) disseram que nunca há extravio do memorando eletrônico e apenas 12,5%(2 respondentes) apontaram que algumas vezes há extravio desta comunicação eletrônica. Mas, somente 6,3%(1 respondente) disse que muitas vezes em seu processo de elaboração do memorando eletrônico há extravio. Aqui fica claro que a partir dos dados analisados é difícil acontecer extravio de memorando eletrônico. Já o gráfico 26 é responsável pelo manuseio em computadores, que representa a resposta dos indivíduos a respeito da dificuldade em manusear computadores para a elaboração da comunicação eletrônica.

Gráfico 26 - Manuseio em computadores



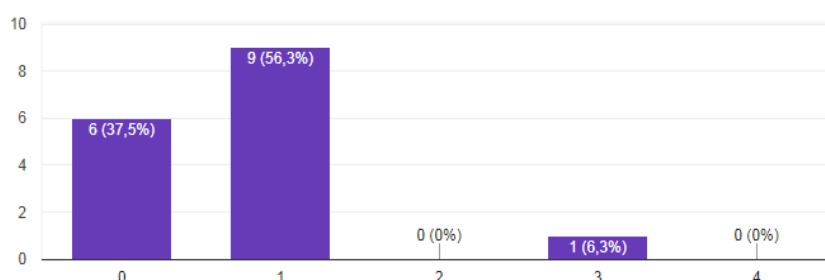
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Neste gráfico, 56,3%(9 respondentes) alegaram que nunca sentem dificuldade de manusear computadores para elaboração da comunicação interna. Mas, 31,3%(5

respondentes) disseram que algumas vezes sentem dificuldade de manusear computadores. E ainda 12,5%(2 respondentes) sempre sentem dificuldade em se tratando de manusear computadores. Ou seja, aqui mesmo que tenha alguns indivíduos com essa específica dificuldade é importante saber o nível de conhecimento em computadores destes colaboradores.

Diante dessa afirmação, posiciono se há falta de autonomia no processo de elaboração, conforme mostra o gráfico a seguir.

Gráfico 27 - Falta de autonomia

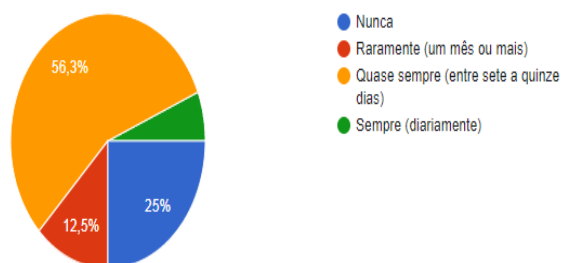


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Neste gráfico 27 56,3%(9 respondentes) alegaram que algumas vezes sentem essa dificuldade na hora de elaborar o documento em julgamento. E 37,5%(6 respondentes) afirmam que nunca sentem essa falta de autonomia, pois, eles acham que tem total autonomia para elaborar essa comunicação. E somente 6,3%(1 respondente) disseram que quase sempre sente falta de autonomia.

No gráfico a seguir, veremos a frequência de quem envia este memorando eletrônico.

Gráfico 28 - Frequência de enviar memorando Eletrônico



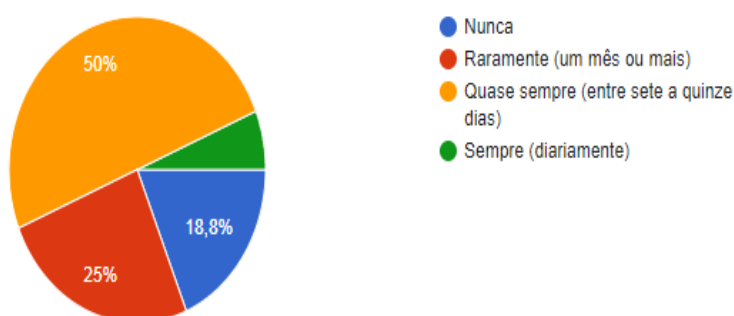
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com 56,3%(9 respondentes) quase sempre (entre sete a quinze dias) envia memorando para as unidades da instituição. E 25%(4 respondentes) nunca envia memorando.

Mas, ainda 12,5%(2 respondentes) dizem que raramente (um mês ou mais) envia essa comunicação interna. E somente 6,3%(1 respondente) sempre (diariamente) envia o memorando.

Da mesma forma que sabemos a frequência de quem envia é importante saber também a frequência que recebe. Então, o gráfico 29 ilustra a frequência de quem recebe o memorando eletrônico.

Gráfico 29 - Frequência de receber memorando Eletrônico



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com 50%(8 respondentes) disseram quase sempre (entre sete a quinze dias) recebe memorando das unidades. E 25%(4 respondentes) raramente (um mês ou mais) recebe essa comunicação interna. Mas, ainda 18,8%(3 respondentes) dizem que nunca recebe. Sendo que ainda 6,3%(1 respondente) sempre (diariamente) recebe o memorando.

Tabela 2 - Tabela comparativa da frequência de quem ENVIA/RECEBE

MEMORANDO ELETRÔNICO		
Frequência	Envia	Recebe
Nunca	25%	18,8%
Raramente (um mês ou mais)	12,5%	25%
Quase sempre (entre sete a quinze dias)	56,3%	50%
Sempre (diariamente)	6,3%	6,3%

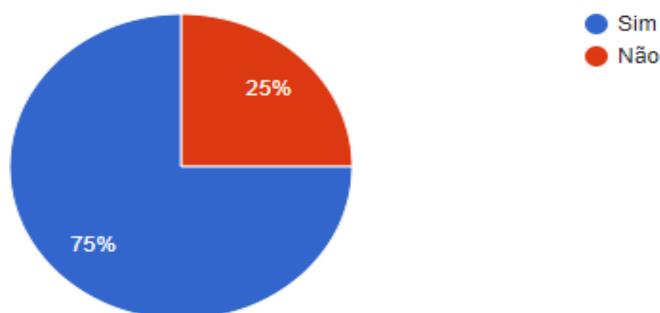
Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Feita essa análise, comparação feita da frequência de quem ENVIA/RECEBE verificou-se que há bastante semelhança nos dados apresentados em uma média de 56,3% (quem envia) e 50% (quem recebe). Ainda no mesmo bloco, seguindo a forma como são elaboradas as comunicações, foi questionado a respeito da formatação prevista no manual da

Presidência da República.

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República (2002), redação oficial é forma que o Poder Público tem de produzir atos normativos e comunicações oficiais em formato padronizado. Isso se dá, por se tratar de uma instituição pública federal é que devemos saber se seguem as regras de padronização prevista em lei. Então, no gráfico 30 veremos o que declararam os indivíduos pesquisados.

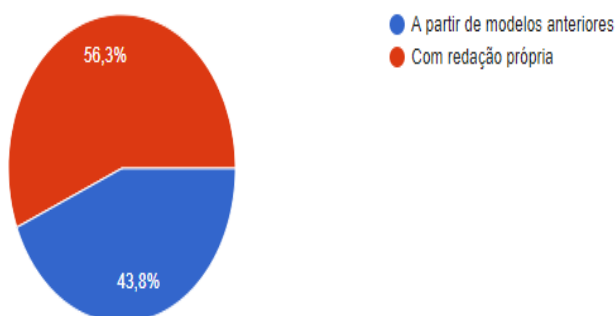
Gráfico 30 - Padronização de acordo com o Manual da Presidência da República



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os 75%(12 respondentes) acreditam que segue a regras de formatação previstas no manual de redação oficial. E somente 25%(4 respondentes) são contrários aos demais. Já, a quanto à produção do memorando se é feita a partir de modelos anteriores ou é feita com redação própria, assim mostra o gráfico 31.

Gráfico 31 - Modelos anteriores ou redação própria



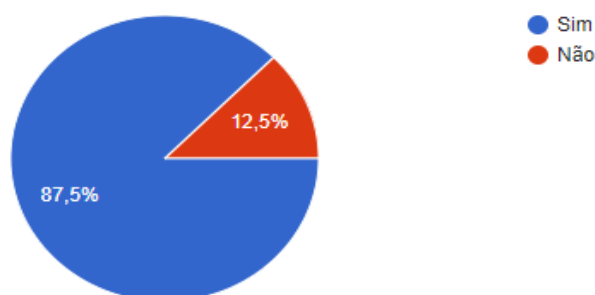
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os 56,3%(9 respondentes) disseram que na hora de produzir o memorando eletrônico, o texto colocado no documento é feito com redação própria e 43,8%(5

respondentes) são contrários aos demais, declarando que o texto colocado na comunicação eletrônica é feito a partir de modelos anteriores. Ou seja, mesmo que ainda tenha uma porcentagem próxima, sabemos que ainda se tem ainda certa autonomia em construir documentos em seu local de trabalho. Assim como mostra e reforça também, anteriormente no gráfico 27.

Mas, se é possível saber dessa importante necessidade, deve também avaliar se há autonomia em corrigir. Conforme Tutorial do memorando (2014) mostra que o memorando eletrônico só será enviado depois da sua autenticação. Ou seja, ainda como explica o tutorial SIPAC (2014) que o documento pode ser criado por qualquer pessoa que tenha acesso ao sistema através de login e senha. Então, se esse indivíduo consegue elaborar esse documento, suponhamos que ele tenha login e senha. Que depois de elaborado é possível fazer correção, pois, o mesmo só será enviado automaticamente/ manualmente através da autenticação do responsável pela unidade remetente. Conforme gráfico 32, deste estudo.

Gráfico 32 - Autonomia da correção do memorando Eletrônico



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

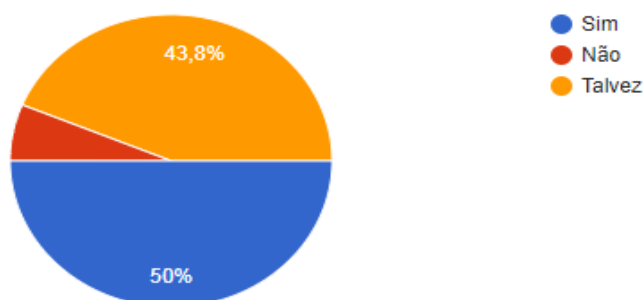
Nestes percentuais apresentados, 87,5%(14 respondentes) declaram que tem sim, autonomia em corrigir o memorando eletrônico antes de ser enviado a unidade de destino e somente 12,5%(2 respondentes) contraria aos demais alegando que não tem autonomia em corrigir. Aqui, só reforça mais ainda a questão da autonomia sobre esse tipo de comunicação interna na visão dos colaboradores. Conforme corroboram o gráfico 27 e 31 e 32.

4.5 ESCRITA OFICIAL

Este quinto bloco contou com 2 questões, cujas respostas são apresentadas a seguir. É crucial que o texto do documento seja feito por uma pessoa que tenha conhecimento da escrita padrão. Diante disso, é que abordamos aos pesquisados sobre o conhecimento que eles têm

em relação à escrita oficial a respeito dos pronomes de tratamento usados no vocativo e aposto dessas comunicações corroborando com a padronização de acordo com o manual da Presidência da República. E assim ilustra o gráfico 33, as respostas dadas.

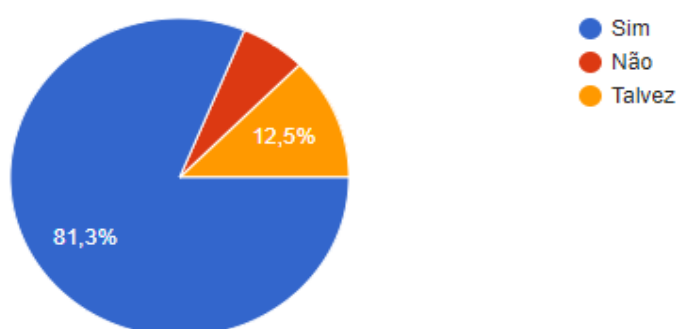
Gráfico 33 - Conhecimento dos pronomes de tratamento usados nas correspondências oficiais



Fonte: Dados da pesquisa, questionário, Google docs, 2018.

Os 50%(8 respondentes) disseram que tinha conhecimento nos pronomes de tratamento e 43,8%(7 respondentes) declararam que talvez tenha conhecimento, ou seja, estão em dúvida. E apenas 6,3%(1 respondente) disse que não tinha conhecimento nos pronomes de tratamento usados nas correspondências oficiais. Isso abre espaço para questionar se é necessário que faça treinamento para aperfeiçoar a escrita administrativa. Conforme ilustra o gráfico 34.

Gráfico 34 - Aperfeiçoar a escrita administrativa



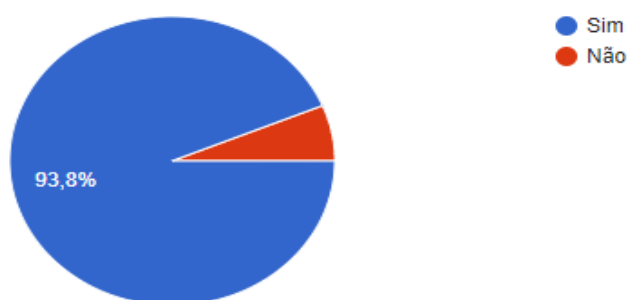
Fonte: Dados da pesquisa, questionário, Google docs, 2018.

Neste gráfico 34, 81,3%(13 respondentes) acha necessário fazer treinamento para aperfeiçoar a escrita administrativa e 12,5%(2 respondentes) declararam que talvez seja necessário fazerem esse treinamento, mas, ao mesmo tempo ficaram em dúvida. Sendo que somente, 6,3%(1 respondente) achou que não fosse necessário esse treinamento.

4.6 TECNOLOGIA

Este sexto bloco contou com 5 questões, cujas respostas são apresentadas a seguir. Neste último bloco abordou-se sobre a questão da tecnologia responsável pela por boa parte também do estudo. Sendo que neste bloco foram analisados os equipamentos e os sistemas que a própria instituição utiliza. Conforme ilustra o gráfico 35.

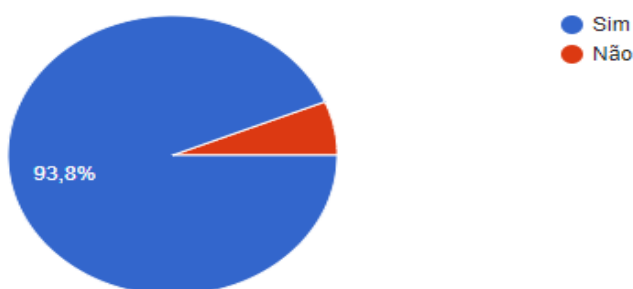
Gráfico 35 - Qualidade dos equipamentos



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico da qualidade dos equipamentos favoreceu a instituição com 93,8%(15 respondentes) afirmando que são de boa qualidade assim como mostra o gráfico 35. E apenas 6,3%(1 respondente) foi contrario aos demais dizendo que eles não são de boa qualidade. E se são de boa qualidade é importante saber se são usados computadores individualizados, ou seja, um computador para cada funcionário. De acordo com o gráfico 36.

Gráfico 36 - Individualização dos computadores

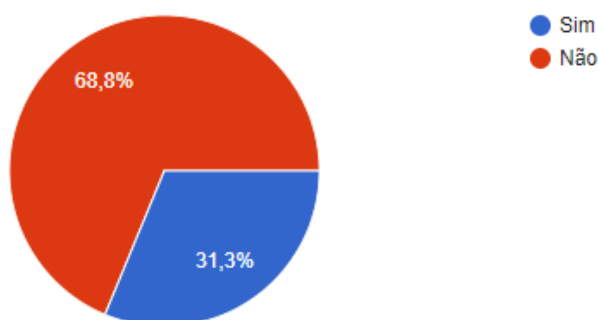


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O gráfico mostra que 93,8%(15 respondentes) afirmaram que no local de trabalho os computadores são individualizados e que apenas 6,3%(1 respondente) foi contrário aos demais, dizendo que não são individualizados.

Já o gráfico a seguir, mostra o apontamento do sistema SIGRH, SIPAC, SIGADMIN usado fora da organização:

Gráfico 37 - Utilização dos SIGRH, SIPAC, SIGADMIN fora da Instituição



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No gráfico 37 mostra que 68,8 % (11 respondentes) não usam esses sistemas fora da organização. E 31,3% (5 respondentes) disseram que usam os sistemas fora da organização. Rodrigues et al. (2015, p. 2) explica que:

“Os sistemas surgem com a necessidade de proporcionar agilidade, praticidade e o auxílio no planejamento para toda e qualquer decisão que possa acarretar um grande impacto em uma empresa ou agência de negócios”.

Para saber a frequência do uso das tecnologias é percebido na tabela 2, a seguir.

Tabela 3 - Frequência de uso das tecnologias

FREQUENCIA DE USO DAS TECNOLOGIAS					
Tecnologias	0–Nunca	1 - Algumas Vezes	2 - Muitas Vezes	3 – Quase Sempre	4 - Sempre
E-mail	0	0	6,30%	0	93,8%
Agenda Online	75%	25%	0	0	0
Wi-fi	0	0	0	0	100%
Wathsapp	6,3%	25%	0	31,3%	37,5%
Smarthphone	0	18,8%	18,8%	31,3%	31,3%
SMS	75%	18,8%	0	6,3	0
Redes Sociais	50%	12,5%	6,3%	25%	6,3%

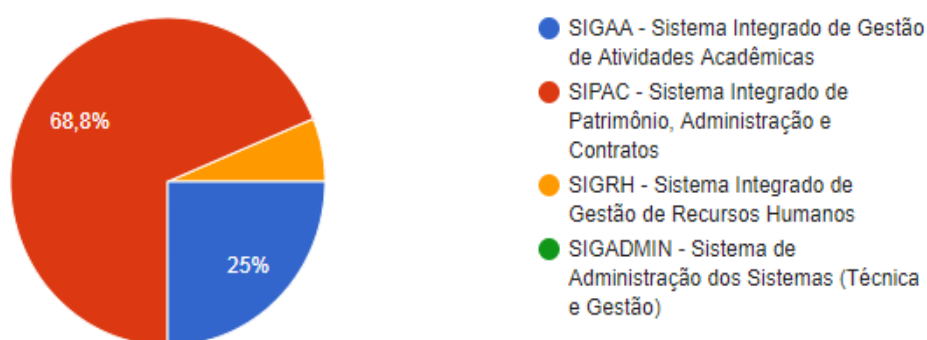
Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Na tabela 2, com 100% (16 respondentes) o Wi-fi é uma das ferramentas tecnológicas que mais se usa, sendo que com 93,8% (15 respondentes) o e-mail fica em segundo lugar com

37,5%(6 respondentes) e em seguida com 31,3% (5 respondentes) apontam que usam o Smartphone com frequência. Pois, Restier (2013) segundo Restier (2013) as organizações devem fazer o uso adequado das TI's para que mais tarde não venha a sofrer impactos mais graves visando sempre à legislação local, segurança, comunicação e sistemas adequados.

E no Gráfico 38, como mostra a seguir, reflete a frequência de uso do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos – SIPAC por parte dos respondentes desta pesquisa com 68,8%(11 respondentes).

Gráfico 38 - Sistema mais utilizado pelos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Diante destes dados apresentados sobre o sistema mais utilizado pelos respondentes, o SIPAC é o sistema mais usado por eles, pois, segundo o Tutorial do SIPAC (2014) mostra que o mesmo trata de assuntos relacionados ao patrimônio, administração e contratos da organização analisada.

5. CONCLUSÕES

O estudo buscou mostrar a influencia da tecnologia da informação no processo de comunicação interna numa organização pública federal de Sergipe. Tendo como foco principal a comunicação interna para entender como a organização a trata. Foi também através de conceitos sobre comunicação que os autores apontaram os tipos: comunicação e canais comunicacionais utilizados pela organização.

Verificou-se que as comunicações passaram por mudanças tecnológicas, em especial, o memorando, que passou uma evolução na sua composição tornando-se uma comunicação eletrônica e que facilitou o desenvolvimento das atividades administrativas. E os pontos positivos e negativos encontrados nestas comunicações. Sendo que, devido a essa mudança feita os colaboradores apontaram o memorando eletrônico tem credibilidade, transparência e facilita os processos de trabalho na organização, pois, entende-se como pontos positivos a inserção da tecnologia no processo de comunicação interna.

Devido a essas informações, foi observado que os sistemas são um dos principais aliados no processo comunicacional. São sistemas integralizados que se relacionam com agilidade, segurança e padronizando as comunicações internas e alimentando todos os setores desta instituição analisada. E ainda disseram que o SIPAC é o sistema mais utilizado por eles, pois, é um sistema que cuida de contratos e processos e é através dele que o memorando eletrônico é criado e registrado.

Diante disso, foi apresentado também a norma padrão do memorando, através do manual da Presidência da República, considerado uma comunicação oficial que possibilitou também mostrar que fosse visualizado em uma organização de caráter público. Os pesquisados responderam que o memorando eletrônico segue as regras de formatação do manual da Presidência da República.

Ainda foi possível identificar que os respondentes desta pesquisa sentem poucas dificuldades em elaborar este memorando, pois, imagina-se que alguns devem sentir dificuldade, mas, o treinamento foi fundamental para aproxima-los da nova realidade. Isso porque estas dificuldades devem perder força devido ao envio e recebimento bastante equilibrado entre sete a quinze dias e de um mês ou mais, isso mostra que estas comunicações são feitas com pouca frequência.

Contatou-se que o e-mail não só é o melhor canal comunicacional, como também é uma das tecnologias mais utilizadas nas organizações. Constatou-se ainda que o wi-fi que é usado integralmente pela organização, até porque há uma facilidade em executar atividades

através desse meio tornando todas as demais tecnologias acessíveis com o emprego da rede de internet.

Dessa forma, o estudo concluiu que a instituição analisada mostrou que a comunicação é uma ferramenta bastante utilizada e que a influência da tecnologia no processo de comunicação interna ganha destaque, pois, houve uma mudança significativa em suas atividades desenvolvidas, seja na forma como antes era feita ou porque era feita. Sendo que deixou claro que, houve sim, avanço tecnológico é utiliza-se de ferramentas como computadores e redes de sistemas que integram a cadeia informacional. E através da inserção tecnológica é possível perceber, de acordo com os dados analisados, que há muitos pontos positivos depois dessa mudança, mas, que também não deixa, ocultos os pontos negativos, que pode servir como base em pesquisas futuras.

Por fim, a pesquisadora deste trabalho analisou de forma impessoal os dados obtidos através da aplicação desta pesquisa no local de estudo. Pois, o contato direto com os respondentes, ambiente de trabalho e a constante realidade, despertou interesse em explorar pesquisas futuras sobre o tema abordado. Sendo é possível que as organizações públicas invistam em novas tecnologias sejam elas equipamentos ou softwares para a facilitação dos trabalhos, sejam eles nos níveis operacional, tático e estratégico sem ferir o objetivo da organização.

REFERÊNCIAS

- AGUNE, Roberto Meizi. **A modernização da gestão pública no Estado de São Paulo**. In: OLIVEIRA, Fátima Bayama de. Tecnologia da informação e da comunicação: a busca de uma visão ampla e estruturada. São Paulo: Pearson Prentice Hall: Fundação Getúlio Vargas, 2007, p. 172.
- ARAÚJO, Luiz Cezar G. **Gestão pessoas**. São Paulo: Atlas, 2006.
- ARGENTI, A. Paul. In: PINTO, José Larri de Freitas; DUTRA, Joselaine Correa. **COMUNICAÇÃO INTERNA: UMA AVALIAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE SAÚDE**. IX Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2012.
- BAHIA, Juarez. **Introdução à Comunicação Empresarial**. Rio de Janeiro, Editora Mauad, 1995.
- BARROS, Daiane Monique Lima de; MATOS, Nailton Santos de. **A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA E DOS FEEDBACKS GERENCIAIS**. Revista Administração FW, v.13, n.23, 2015.
- BÍSCOLI, Fabiana Regina Veloso; LOTTE, Roseli Immig. **REFLEXÕES TEÓRICAS SOBRE A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**. Revista Expectativa, vol.5, n.5, 2006.
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. **Instrução Normativa nº 07 de 29 de dezembro 2006 estabelece normas de elaboração e acompanhamento da execução do Plano Anual de Atividades das Auditorias Internas das entidades da administração indireta do Poder Executivo Federal**. Controladoria-Geral da União CGU, Poder Executivo, Distrito Federal, Brasília, 2006.
- BRASIL. Ministério do Meio Ambiente (MMA). **Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P)**. 1ª ed., Brasília, DF, 2009, p 61.
- BRASIL. Presidência da República. **Manual de redação da Presidência da República** / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. – 2. ed. rev. e atual. – Brasília: Presidência da República, 2002.
- CARDOZO, O. O. In: SILVA, Joelma Soares da; PINTO, Francisco Roberto; ROCHA, Jakcilene Dias; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro. **A RELAÇÃO ENTRE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA E MOTIVAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**. Revista Expectativa – Unioeste, Vol. XI, nº 11, 2012, p. 129.
- CARVALHO, Antonio Vieira de. **Funções básicas do sistema de RH**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

CASTILHO, Luciana Barbosa. **O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO.** v. 3, n. 2, 2014.

CHINEM, Rivaldo. In: PINTO, José Larri de Freitas; DUTRA, Joselaine Correa. **COMUNICAÇÃO INTERNA: UMA AVALIAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE SAÚDE.** IX Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2012, p. 5.

CLEMEN, Paulo. In: MENAN, Marcela Grubisich. **A Importância da Comunicação Interna nas Organizações.** Faculdade de Inesul. Londrina. São Paulo, 2011, p 3.

COMUNICAÇÃO. In: Artigos de apoio Infopédia [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2018. [consult. 2018-01-30 13:13:35]. Disponível na Internet: [https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/\\$comunicacao](https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/$comunicacao)

DIETRICH, Márcia; RAMOS, Magda Camargo Lange; MAY, Paulo. **INFLUÊNCIA DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E ORGANIZAÇÕES.** XV Colóquio Internacional de Gestão Universitária – CIGU, Repertório Institucional UFSC, 2015.

DORNELLES, M.B. In: ANGELONI, Maria Terezinha. **Comunicação nas organizações da era do conhecimento.** Editora Atlas, São Paulo, 2010, p. 46.

EMMENDOERFER, Magnus Luiz. **Elaboração de Artigos Aplicada à Gestão e Análise das Organizações.** Projeto Editorial, Universidade Federal de Viçosa, 2007.

ESTENDER, Antônio Carlos; BARBOSA, Lidiane de Oliveira Souza; SANTOS, Douglas Pereira dos. **Gestão da informação: A comunicação interna nas empresas.** RAF - Revista de Administração da FATEA, Vol. 11, nº 11, 2015.

FAVORETO Ricardo Lebbos; ISHIKAWAB, Eliana Cláudia Mayumi; VIEIRA, Saulo Fabiano Amâncio. **Impactos da Tecnologia da Informação Sobre a Comunicação Interna Organizacional.** UNOPAR Cient., Ciênc. Juríd. Empres., Londrina, v. 15, n. 1, p. 93-101, Mar. 2014.

FOINA, FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão.** 2 ed., São Paulo, Editora Atlas, 2010.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão.** 2 ed., São Paulo, Editora Atlas, 2011.

KOTLER, P. e KELLER, K. L. – **Administração de Marketing.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KUNSCH, M. M. K. **Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas.** In **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas** /Heloiza Matos (org.) – São Paulo : ECA/USP, 2012. p. 13-29.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 4º ed. São Paulo: Summus, 2003.

LAUDON, Kenneth C., LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informações Gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LAUDON, Kenneth In: MOLINARO, Luís Fernando Ramos, RAMOS, Karoll Haussler Carneiro. **Gestão da Tecnologia da Informação: Governança de TI: arquitetura e alinhamento entre sistemas de informação e o negócio**. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos, Editora Ltda, 2011, p. 39-46.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. In: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm

LIMA, Manuella Dantas Corrêa; ABBUD, Maria Emilia de Oliveira Pereira. **Comunicação Organizacional: Histórico, Conceitos e Dimensões**. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Norte – Manaus – AM, 2015.

LIMA, Marco Antônio; SOARES, Alessandra de Paula Lima. O SECRETÁRIO EXECUTIVO E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS PELOS PROFISSIONAIS DA CIDADE DE BELÉM/PA. Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, São Paulo, v.5, n2, 2014.

MAÑAS, Antonio Vico. Administração de Sistemas de Informação. São Paulo, Editora Érica Ltda. 2010.

MARCHIORI, Marlene. **Reflexões sobre comunicação e relações públicas estratégicas nos ambientes organizacionais brasileiros**. FISEC-Estrategias - Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Año VI, Número 16, (2012), p. 3-21. Disponível em: http://redmarka.net/ra/usr/9/1022/fiscestrn16pp3_21.pdf

MARTINS, Márcia Maria de Medeiros Travessos Saeger; ROCHA, Danielle Matias da; ANDRADE, Tabira de Souza; BARBOTIN, Maria Angeluce Soares Perônico. **Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo**. Revista de Gestão e Secretariado - GeSec, São Paulo, v. 6, n. 2, p 65-87, maio./agosto. 2015.

MEDEIROS, João Bosco. Correspondência: técnica de comunicação criativa. 20ª ed., São Paulo, Editora Atlas, 2010.

MENAN, Marcela Grubisich. **A Importância da Comunicação Interna nas Organizações**. Faculdade de Inesul. Londrina. São Paulo, 2011, p 3.

MENDONÇA, Gismália Marcelino. **Manual de Normalização para Apresentação de Trabalhos Acadêmicos**. Salvador: Editora Unifacs, 2011.

MICHAELIS, Dicionário de Português. Editora Melhoramentos Ltda. © 2009 UOL

MOREIRA, Jonathan Rosa; RIBEIRO, Jefferson Bruno Pereira. **Necessidade de Informação e Tecnologia da Informação e Comunicação: Ensaio sobre uso e necessidade de informação para alinhamento estratégico entre TIC e Negócios**. Periódico Científico Tecnologias em Projeção, v.5, n.2, 2014.

NEIVA, Edméa Garcia; D'Elia, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de Secretariado**. São Paulo: Editora IOB, 2009.

NEVES, Arminda. **“Gestão na Administração Pública”**. Editora Pergaminho. Cascais, 1.^a edição, 2002.

OLIVEIRA, André Luís Belini de; CARREIRA, Márcio Luis; MORETI, Thiago Moura. **APRIMORANDO A GESTÃO DE NEGÓCIOS COM A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO**. Revista de Ciências Gerencias. Anhanguera Educacional S.A, São Paulo, Vol.XII, n.17, 2009.

OLIVEIRA, Saulo Barbará de; MOTTA, Rosa Amelita Sá Menezes da; OLIVEIRA, Altemar Sales de. **GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO: EM BUSCA DA AGILIDADE EM SERVIÇO** GESTÃO.Org, ISSN-e 1679-1827, Vol. 10, Nº. 1, 2012, págs. 172-194.

PAIVA, Kely César Martins de; ALVES, Giordanna Meirelles Borba. **COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: META-ESTUDO COM PESQUISAS BRASILEIRAS**. Tourism and Management Studies International Conference Algarve 2012 vol.2.

PASSERINI, Márcia Cecília Silva. **Benefícios da Comunicação Interna para Empregador e Empregado**. Revista InterAtividade, Andradina, SP, v.1, n. 2, 2º sem. 2013. Disponível no site: <http://www.firb.br/editora/index.php/interatividade/article/view/65> Acessado em 25 de fevereiro de 2016 às 23h28min.

PIMENTA, Maria Alzira. IN: TERCIOTTI, Sandra Helena, MACARENCO, Isabel. **Comunicação Empresarial na Prática**. São Paulo, Editora Saraiva, 2009, p. 33.

PUTNAM, Linda; PHILLIPS, Nelson; CHAPMAN, Pamela. **Metáforas da comunicação organizacional**. In: CLEGC, Stewart R; HARDY, Cyntia; NORD, Walter R; (ORGs.). Handbook de estudos organizacionais. Volume 3 – Ação e análise organizacionais. São Paulo: Atlas, 2004, v. 3.

QUESTIONÁRIO. **Questionário de Amostra para Pesquisa sobre a Influência da Tecnologia da Informação no Processo de Comunicação Interna**. Disponível em: https://docs.google.com/forms/d/1g0BMu_E4ANTL7jHSgouHyoKiWJWV5Ocaq00kjN3hV/Ao/edit

RESTIER, Inês. **A tecnologia da informação como patrimônio empresarial**. In: D'ELIA, Bete; AMORIM, Magali; SITA, Mauricio. Excelência no Secretariado: A importância da Profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013, p.181.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. Editora Prentice Hall, ed. 8ª, São Paulo, 2009, p. 141.

RODRIGUES, Lucas Martins; SILVA, Mayque Souza e; SILVA, Rogério Oliveira da. **A IMPORTÂNCIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE EMPRESAS.** Periódico Científico Tecnologias em Projeção | v.6, n.2, 2015, p. 2.

SABBAG, Paulo Yazigi. In: CASTILHO, Luciana Barbosa. **O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO.** v. 3, n. 2, 2014, p.33.

SANCHEZ, Lúcia Helena Aponi. **A Comunicação Organizacional Interna e o Ambiente Virtual: Novas Tendências.** São Paulo, Editora Universidade Metodista de São Paulo, 2006. Disponível em:
http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=195 Acessado em 17 de março às 22h37min.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 4. ed. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2005. p.20.

SILVA, Joelma Soares da; PINTO, Francisco Roberto; ROCHA, Jakcilene Dias; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro. **A RELAÇÃO ENTRE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA E MOTIVAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR.** Revista Expectativa – Unioeste. Vol. XI nº 11 Jan-Dez/2012.

SIPAC. Manual do Sistemas da universidade Federal de Sergipe. 2014. Disponível em:
<http://manuais.ufs.br/pagina/20047>

SOUTO, Karen Gregório de. **Comunicação Digital Organizacional A percepção dos Trabalhadores de uma Autarquia: um estudo de caso.** Instituto Politécnico de Setúbal – IPS, 2013.

TAVARES, Maurício. **Comunicação Empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática.** 3º ed. São Paulo: Atlas. 2010.

TERCIOTTI, Sandra Helena; MACARENCO, Isabel. **Comunicação empresarial na prática.** São Paulo: Saraiva, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. CI nº 66/2014-NTI. Núcleo de Tecnologia da Informação, Sergipe, São Cristóvão, 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Portaria nº 1938 de 15 de setembro de 2014. Institui o memorando eletrônico nas comunicações internas oficiais da Universidade Federal de Sergipe. Ministério da Educação, Sergipe, São Cristóvão, 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. Solicitação de auditoria interna nº 030606/2014-008 buscando cumprir as normas de auditoria estabelecida no Decreto nº 3.591 de 06/09/2000, na IN nº 07/2006-CGU. Conselho Universitário – CONSU, Ministério da Educação, Sergipe, São Cristóvão, 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. IN: EMMENDOERFER, Magnus Luiz. **Elaboração de Artigos Aplicada à Gestão e Análise das Organizações.** Projeto Editorial, Universidade Federal de Viçosa, 2007, p. 11.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Trad. Daniel Grassi. 2ª edição. Porto Alegre. Bookman. 2001.

APÊNDICE

I – APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO DE AMOSTRA PARA PESQUISA SOBRE A INFLUÊNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO INTERNA.

Você está sendo convidado a participar como voluntário de uma pesquisa sobre a influência da Tecnologia da Informação – TI no processo de comunicação interna numa organização pública federal em Sergipe da pesquisadora Tatiana Bispo Soares da Silva Santos orientada pela Prof^a. Dr^a. Sílvia Paverchi do Departamento de Secretariado Executivo - DSE da Universidade Federal de Sergipe - UFS. O estudo será realizado com o objetivo de analisar a influência da Tecnologia da Informação – TI no processo de comunicação interna numa organização pública federal em Sergipe. Não haverá risco para a saúde física, mental e emocional dos participantes. Você poderá consultar o pesquisador responsável em qualquer época, pessoalmente ou por meio eletrônico (tatianabispodasilva@hotmail.com), para esclarecimento de qualquer dúvida. Você também poderá, a qualquer momento, não mais participar da pesquisa, se assim o desejar.

I - PERFIL DO ENTREVISTADO (A)

1. Qual o sexo?

a) ☐ Feminino

b) ☐ Masculino

2. Qual a sua faixa etária?

a) ☐ De 16 a 30

d) ☐ De 51 a 60

b) ☐ De 31 a 40

e) ☐ Mais de 60

c) ☐ De 41 a 50

3. Qual o seu grau de escolaridade?

a) ☐ Fundamental incompleto

e) ☐ Superior incompleto

b) ☐ Fundamental completo

f) ☐ Superior completo

c) ☐ Médio incompleto

g) ☐ Mestrado

d) ☐ Médio completo

h) ☐ Doutorado

4. Qual a via de contratação?

a) ☐ Bolsista,

d) Outro

b) ☐ Servidor concursado

c) ☐ Terceirizado

II - USO DA COMUNICAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO

5. Sua relação com seus colegas de trabalho:

- a) ☐ Excelente e) ☐ Péssima
 b) ☐ Boa
 c) ☐ Razoável
 d) ☐ Ruim

6. Qual a frequência que esses veículos da comunicação são utilizados para a disseminação das informações em seu ambiente de trabalho? De 0 a 4 elenque aos devidos posicionamentos. (0 = Nunca, 1= raramente , 2 = as vezes, 3 = com frequência e 4 = constantemente)

VEÍCULOS	0	1	2	3	4
Jornais					
Quadro de Aviso					
Murais					
Intranet/SIGAA					
Internet/E-mail					
Memorando(papel)					
Memorando Eletrônico					
Reuniões					

7. Com qual frequência há reuniões para tratar de assuntos da organização e rotinas de trabalho?

- a) ☐ Nunca
 b) ☐ Diária
 c) ☐ Quinzenal
 d) ☐ Mensal
 e) ☐ Semestral
 f) ☐ Anual

8. Você participa das reuniões com que frequência?

- a) ☐ Nunca
 b) ☐ Raramente
 c) ☐ Quase sempre
 d) ☐ Sempre

III - AÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS DAS COMUNICAÇÕES INTERNAS.

9. O memorando propicia: (0 = Nunca, 1 = Algumas vezes, 2 = Muitas vezes, 3 = Quase sempre, 4 = Sempre).

BENEFÍCIOS	0 = Nunca	1=Algumas vezes	2 =Muitas vezes	3 =Quase sempre	4 = Sempre
Credibilidade					
Transparência					
Informação Rápida e Precisa					
Ascensão Profissional					
Troca de Conhecimento					
Relacionamento Positivo entre os Colegas de Trabalho					
Facilitação aos processos de trabalhos					


IV - MEMORANDO ELETRÔNICO


10. A comunicação interna realizada em papel tem mais credibilidade do que o memorando eletrônico?
- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não
- c) ☐ Talvez
11. A organização promove capacitação aos colaboradores para uso do memorando eletrônico a partir de sua implementação?
- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não
12. Qual a vantagem pode ser percebida após a implementação do memorando eletrônico, que antes era a CI unicamente na versão papel?
- a) ☐ Agilidade
- b) ☐ Segurança
- c) ☐ Ambientalmente correto
- d) ☐ Padronizado
- e) ☐ Desburocratização
- f) ☐ Todas as alternativas
- g) ☐ Nenhuma das alternativas acima
13. Atualmente, com que frequência essas dificuldades são encontradas na elaboração do memorando eletrônico? (0 = Nunca, 1 = Algumas vezes, 2 = Muitas vezes, 3 = Quase sempre, 4 = Sempre).


DIFICULDADES ENCONTRADAS	0=Nunca	1=Algumas Vezes	2=Muitas Vezes	3=Quase Sempre	4=Sempre
Lentidão					
Extravio					
Manuseio em computadores					
Falta de acesso aos dados dos usuários					
Falta de autonomia na criação					

14. Com qual frequência você envia um memorando eletrônico?
- ☐ Nunca
 - ☐ Raramente (um mês ou mais)
 - ☐ Quase sempre (entre sete a quinze dias)
 - ☐ Sempre (diariamente)
15. Com qual frequência você recebe um memorando eletrônico?
- ☐ Nunca
 - ☐ Raramente (um mês ou mais)
 - ☐ Quase sempre (entre sete a quinze dias)
 - ☐ Sempre (diariamente)
16. Conforme imagem abaixo, o memorando eletrônico, utilizado em seu ambiente de trabalho, segue as mesmas regras de formatação previstas no Manual da Presidência da República?

Exemplo de Memorando

<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <p>Mem. 118/DJ</p>	<p style="text-align: right;">Em 12 de abril de 1991</p> <p>Ao Sr. Chefe do Departamento de Administração</p> <p>Assunto: Administração. Instalação de microcomputadores</p> <p>1. Nos termos do Plano Geral de informatização, solicito a Vossa Senhoria verificar a possibilidade de que sejam instalados três microcomputadores neste Departamento.</p> <p>2. Sem descer a maiores detalhes técnicos, acrescento, apenas, que o ideal seria que o equipamento fosse dotado de disco rígido e de monitor padrão EGA. Quanto a programas, haveria necessidade de dois tipos: um processador de textos, e outro gerenciador de banco de dados.</p> <p>3. O treinamento de pessoal para operação dos micros poderia ficar a cargo da Seção de Treinamento do Departamento de Modernização, cuja chefia já manifestou seu acordo a respeito.</p> <p>4. Devo mencionar, por fim, que a informatização dos trabalhos deste Departamento ensejara racional distribuição de tarefas entre os servidores e, sobretudo, uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.</p> <p style="text-align: center;">Atenciosamente,</p> <p style="text-align: center;">[nome do signatário] [cargo do signatário]</p>
--	---


 3 cm


 1,5 cm

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não

17. A produção do memorando é feita a partir de:

- a) ☐ A partir de modelos anteriores
- b) ☐ Com redação própria

18. Quem produz o memorando tem autonomia de corrigir?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não

19. Você conhece os pronomes de tratamento usados nas correspondências oficiais?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não
- c) ☐ Talvez

20. Você acha necessário treinamento para aperfeiçoar a escrita administrativa?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não
- c) ☐ Talvez

VI - TECNOLOGIA

21. Os equipamentos do setor de trabalho são de boa qualidade?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não

22. Os computadores usados são individualizados, ou seja, um para cada funcionário?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não

23. Você já fez trabalhos que precisou utilizar do sistema corporativo (SIGRH, SIPAC, SIGADMIN) fora da organização?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Não

24. Qual a frequência dessas tecnologias que você mais utiliza em seu ambiente de trabalho? (0 = Nunca, 1 = Algumas vezes, 2 = Muitas vezes, 3 = Quase sempre, 4 = Sempre).

FREQUENCIA DE USO DAS TECNOLOGIAS					
Tecnologias	0=Nunca	1=Algumas Vezes	2=Muitas Vezes	3=Quase Sempre	Sempre
E-mail					
Agenda Online					
Wi -fi					
Wathsapp					
Smarthphone					
SMS					
Redes Sociais					

